SYDEV - RCS GRENOBLE 417 800 810 - SAS au capital de 250.200 € - 17 bis Avenue du 8 mai 1945 ECHIROLLES (38130)
Tél. : 04 76 33 44 00 – e-mail : contact@sydev.com – N°TVA : FR64417800810 – NAF 5829C

CONDITIONS GENERALES SYDEV

SYDEV est éditeur et fournisseur de solutions informatiques de gestion principalement appliquées au secteur du BTP.

Elle fournit dans ce cadre des abonnements à ses solutions informatiques de gestion permettant aux professionnels de gérer leur activité.

SYDEV commercialise lesdites solutions à travers deux canaux de distribution :

- Directement avec le client final
- Par l'intermédiaire d'une entreprise commerciale indépendante, le partenaire intégrateur (ci-après désigné le « Partenaire intégrateur »).

Les abonnements comportent, pour chaque solution, un droit d'utilisation annuel à la solution et une assistance-maintenance associée, qui constituent le « Service Principal » fourni par SYDEV.

Le périmètre des abonnements dépend des différentes options ou modules logiciels choisis par les clients et du nombre d'utilisateurs.

SYDEV est, par ailleurs, susceptible de fournir des « Services Complémentaires » tels que définis ci-dessous, en fonction des besoins et de la demande des clients, tels que des services d'hébergement, d'installation, de paramétrage, d'accompagnement à l'utilisation de la solution, de développements informatiques, la présente liste n'étant pas exhaustive, lorsqu'elle intervient directement auprès des clients.

Dans le cadre d'une commercialisation par un Partenaire intégrateur, celui-ci pourra être en charge d'effectuer certains Services Complémentaires directement auprès du client.

Le client est un professionnel, qui a exprimé à SYDEV ou au Partenaire intégrateur ses besoins et qui les a, le cas échéant, formalisés dans un cahier des charges (ci-après désigné par le « CLIENT »).

Préalablement à la souscription d'un abonnement à l'une des solutions de SYDEV, dans le cadre de son obligation de conseil, SYDEV ou le Partenaire intégrateur a fourni au CLIENT les informations et préconisations nécessaires à la couverture la plus appropriée de ses besoins et à l'optimisation de ses choix.

Le CLIENT est notamment informé de la nature adaptative et évolutive des solutions de SYDEV, cette dernière s'attachant à fournir des solutions adaptées à l'évolution des systèmes d'exploitation, des logiciels, des matériels et des périphériques, qui permettent d'y accéder en ligne et/ou avec lesquelles elles interagissent, ainsi qu'à améliorer de manière constante ses solutions.

Il est également informé du caractère standard des solutions de SYDEV.

Après avoir été dûment informé sur les caractéristiques techniques et les fonctionnalités des solutions informatiques de SYDEV, le CLIENT choisit de recourir à l'une d'entre elles afin de répondre à ses besoins.

L'ensemble des informations, constituée de la Proposition commerciale émise par SYDEV ou par le Partenaire intégrateur ainsi que ses annexes, que le CLIENT reconnaît avoir reçu, lui ont ainsi permis d'apprécier et de confirmer l'adéquation de la solution de SYDEV telle que désignée dans la Proposition commerciale (ci-après désignée par la « Solution SYDEV » ou la « Solution ») à ses besoins et de prendre toutes les mesures et précautions préalables et utiles à son utilisation.

Fort de ces éléments, le CLIENT a décidé de souscrire l'offre d'abonnement à la Solution de SYDEV dans les conditions générales définies ci-après (ci-après « Conditions Générales »).

TABLE DES MATIERES :

1. DEFINITIONS 3
2. OBJET 4
3. DOCUMENTS CONTRACTUELS 3
4. ENTREE EN VIGUEUR - DUREE – DENONCIATION DU CONTRAT 3
5. MISES EN GARDE PREALABLES 4
6. DROIT D'UTILISATION ANNUEL DE LA SOLUTION 5
7. HERBERGEMENT 5
8. SAUVEGARDE 5
9. IDENTIFIANTS ET MOTS DE PASSE 5
10. ASSISTANCE ET MAINTENANCE DE LA SOLUTION 6
11. SERVICES COMPLEMENTAIRES 8
12. MODALITES PARTICULIERES RELATIVES A L'INTEGRATION DES DONNEES DANS LE SYSTEME INFORMATIQUE DU CLIENT 9
13. PROPRIETE INTELLECTUELLE 10
14. CONDITIONS FINANCIERES 10
15. RETARD OU DEFAUT DE PAIEMENT 11
16. MODIFICATIONS 11
17. RESILIATION DU CONTRAT 11
18. RESPONSABILITE – GARANTIE D'EVICTION 11
19. LIMITATION DE RESPONSABILITE 12
20. INCESSIBILITE DU CONTRAT 12
21. CLIENT ET GROUPE DE SOCIETES 12
22. CONFIDENTIALITE 12
23. REVERSIBILITE – RESTITUTION DES DONNEES 12
24. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES 13
25. STATISTIQUES 15
26. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION 15
27. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL 15
28. REFERENCES COMMERCIALES 15
29. FORCE MAJEURE 15
30. RENONCIATION - RATIFICATION 15
31. TITRES 15
32. INTEGRALITE – NON VALIDITE PARTIELLE 16
33. INDEPENDANCE DES PARTIES 16
34. ELECTION DE DOMICILE 16
35. LOI APPLICABLE 16
36. ATTRIBUTION DE COMPETENCE 16

1. DEFINITIONS :

Chacun des termes mentionnés ci-dessous a la signification donnée dans sa définition, à savoir :

- "**Anomalies**" : Tous incidents, erreurs, dysfonctionnements, Bogues d'un ou plusieurs Progiciel(s) composant la Solution de SYDEV, eu égard à ses/leurs spécifications et consistant dans un comportement reproductible et répétitif du/des Progiciel(s).
- "**Anomalies bloquantes**" : Toutes Anomalies rendant impossible l'usage d'au moins un module du/des Progiciel(s) composant la Solution de SYDEV.
- "**Anomalies non bloquantes**" : Toutes Anomalies permettant le fonctionnement de la Solution de SYDEV, mais de manière dégradée pour un ou plusieurs modules la composant ou de manière complète mais au moyen de procédures de contournement inhabituelles.
- "**API**" : Interface de programmation applicative.
- "**Base de données CLIENT de la Solution**" : Ensemble, distinct de la Base de données TAMZAG®, constitué d'informations mémorisées, générées par le CLIENT lors de son utilisation de la Solution, l'ensemble comportant les données du CLIENT et notamment ses données à caractère personnel.
- "**Base de données TAMZAG®**" : Ensemble constitué d'informations tarifaires sur les produits des fournisseurs référencés par SYDEV, qui sont mémorisées et disposées de manière systématique ou méthodique, dont SYDEV est le producteur et dont les caractéristiques sont décrites dans les documents formant la Proposition commerciale de SYDEV.
- "**Bogue**" : Défaut de conception des spécifications internes ou externes d'un ou plusieurs Progiciel(s) composant la Solution de SYDEV, se manifestant par des Anomalies de fonctionnement.
- "**Cahier des charges**" : Document éventuellement émis par le CLIENT décrivant les besoins de ce dernier en termes de solution(s) informatique(s) et de fonctionnalités attendues. La Solution de SYDEV constituant une solution standardisée, le Cahier des charges n'a pas de valeur engageante pour SYDEV de répondre aux besoins du CLIENT mais peut occasionner la fourniture de Services Complémentaires auprès du CLIENT.
- **CLIENT (S)**" : **Désigne la société cocontractante partie aux présentes, ainsi que toute société bénéficiaire appartenant aux "Sociétés du groupe du CLIENT".**
- "**Configuration**" : Ensemble des matériels, systèmes d'exploitation, logiciels de gestion de bases de données (SGBD) et outils périphériques du CLIENT, qui permettent l'exploitation de la Solution et sa maintenance à distance. Cet ensemble, dont les caractéristiques sont décrites dans la Proposition commerciale, constitue un pré-requis du CLIENT nécessaire au bon fonctionnement de la Solution.
- "**Conditions Particulières**" : Désignent les conditions particulières du Contrat, qui sont constituées de la Proposition commerciale de SYDEV acceptée par le CLIENT, ladite proposition pouvant prendre la forme d'un devis ou d'une proposition plus détaillée en fonction du périmètre de l'abonnement. Ces conditions précisent le(s) Produit(s) informatique(s) optés par le CLIENT, décrivant l'ensemble de leurs fonctionnalités proposées par SYDEV ainsi que les Services Complémentaires proposés
- "**Contrat**" ou "**Contrat d'application**" : Ensemble constitué des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières acceptées par le CLIENT et, le cas échéant, du(des) bon(s) de commande du CLIENT bénéficiaire accepté(s) par SYDEV, ainsi que leurs éventuels annexes et avenants, l'ensemble formant le Contrat d'application entre SYDEV et le CLIENT bénéficiaire.
- "**Contrat d'abonnement au Service Principal**" : Contrat ayant pour objet la fourniture du Service Principal.
- "**Contrat de fourniture de Services Complémentaires**" : Contrat ayant pour objet la fourniture du/des Service(s) Complémentaire(s).
- "**Développements** " : Développements apportés à la Solution par SYDEV et dont les droits de propriété intellectuelle sont conservés par cette dernière, SYDEV pouvant ainsi les exploiter auprès de l'ensemble de ses CLIENTS.
- "**DEL**" **ou** "**Droit d'Entrée Logiciel**" : Option proposée au CLIENT lors de la souscription du Contrat d'abonnement consistant en un droit d'entrée fixe payable en une fois lors de la souscription du Contrat et permettant de minorer la ou les redevance(s) due(s) par le CLIENT au titre de l'abonnement.
- "**Documentation**" : Ensemble constitué de la documentation d'utilisation en ligne, des fiches techniques, des procédures d'utilisation ainsi que, de façon générale, de toute information technique se rapportant à la Solution nécessaire ou utile à son utilisation.
- "**Données Riches**" : Sous-ensemble de la Base de données TAMZAG® constitué des liens internet, photos et notices techniques des produits, ces informations étant mémorisées et mises à disposition des Utilisateurs Autorisés sous la forme d'un hébergement mutualisé et consultable uniquement à partir du portail web Tamzag.fr ou des Produits de SYDEV.
- "**DUA**" **ou** "**Droit d'Utilisation Annuel**" : Désigne le mode de souscription de l'abonnement à la Solution consistant en un droit d'utiliser la Solution et de bénéficier des prestations associées d'assistance-maintenance, pendant une durée d'un (1) an renouvelable d'année en année, l'abonnement étant payable d'avance en une seule fois, avec ou sans Droit d'Entrée Logiciel (DEL).
- "**Fins Approuvées**" : Désignent les finalités pour lesquelles la Solution peut être utilisée par le CLIENT, lesquelles consistent en une utilisation de la Solution pour ses seules fonctionnalités, telles que définies au Contrat.
- "**Identifiants de connexion**" ou "**Identifiants**" : Désignent l'identifiant et le mot de passe permettant à l'Utilisateur de se connecter et d'avoir accès à la Solution.
- "**Mise à niveau**" : Programme informatique comportant les corrections des Anomalies et améliorations à fonctionnalités égales décidées par SYDEV. Les éventuels numéros ou intitulés des Mises à niveau sont fixés discrétionnairement par SYDEV.
- "**Nouvelle Version**" : Progiciel comportant de nouvelles fonctionnalités par rapport à la version objet du droit d'utilisation ou Mise à niveau. Une "Nouvelle Version" peut être une Version Majeure ou Mineure. Les numéros ou intitulés des Nouvelles Versions sont fixés discrétionnairement par SYDEV.
- "**Partie(s)**" : Désignent les parties au Contrat, à savoir SYDEV et le CLIENT, ou l'une d'entre elles.
- "**Plateforme**" **ou "Plateforme de SYDEV**" : Autre dénomination de la Solution ou Solution de SYDEV définie ci-après.

- "**Produit(s) informatique(s)**" ou "**Produit(s)**" : Désignent les modules informatiques développés par SYDEV, à savoir les Progiciels OPTIMA, METEOR, SESAME, , TAMZAG, BATEAM , qui composent, en tout ou en partie, la Solution de SYDEV.
- "**Proposition commerciale**" : document de présentation de la Solution choisie par le CLIENT ainsi que les fonctionnalités qu'elle propose au moment de la signature du devis correspondant à l'abonnement qu'il a souscrit. Ledit document présente également le lien vers la page descriptive de l'ensemble de ces fonctionnalités sur le site internet de SYDEV, dans la mesure où celles-ci sont évolutives.
- "**Progiciel**" : Programme informatique développé par SYDEV, conçu pour être fourni à plusieurs utilisateurs, en vue d'une même application ou d'une même fonction et dont les caractéristiques sont décrites dans la Proposition commerciale de SYDEV communiquée au CLIENT.
- "**PVMP**" : Procès-verbal de mise en production établi et signé par les Parties formalisant la mise en service régulier de la Solution de SYDEV.
- **"Service(s)"** : Désigne(nt) le Service principal et/ou le(s) Service(s) Complémentaire(s) souscrit(s) par le CLIENT.
- **"Service Principal**" : Désigne le service principal fourni au CLIENT consistant en un droit d'accès et d'utilisation de la Solution par les Utilisateurs Autorisés et une assistance-maintenance associée, dans les conditions définies au Contrat.
- **"Service(s) Complémentaire(s) :** Désigne(nt) les prestations complémentaires fournies par SYDEV, consistant en des services d'hébergement, d'installation, de paramétrage, d'accompagnement, de suivi de projet, de Développements informatiques et/ou de formation, la présente liste n'étant pas exhaustive, ces services pouvant être souscrits par le CLIENT dès la souscription du Service Principal ou ultérieurement, au fur et à mesure du déroulement du projet, conformément aux Conditions Générales définies aux présentes. Certains de ces services peuvent faire l'objet d'une prestation qui sera effectuée distinctement par un Partenaire intégrateur de SYDEV.
- "**Sociétés du groupe du CLIENT**" : Sociétés appartenant au groupe de sociétés formé par le CLIENT, au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce et qui, sous réserve des conditions énoncées au Contrat, sont autorisées à bénéficier des droits d'utilisation de la Solution et/ou des Services Complémentaires.
- **"Solution" ou "Solution de SYDEV"** : Ensemble constitué du ou des Produit(s) Informatique(s) et/ou de la Base de données TAMZAG® choisis par le CLIENT et objet de son Contrat d'abonnement, qui est utilisable par tout Utilisateur Autorisé aux conditions prévues au Contrat, ladite Solution étant également désignée par la Plateforme ou Plateforme de SYDEV.
- "**Support"** : Désigne l'assistance fournie aux Utilisateurs.
- "**Utilisateur(s) Autorisé(s)**" ou "**Utilisateur(s) Final(s**)" ou "**Utilisateur(s)**" : Personnes physiques, mandataires sociaux et/ou salariés du CLIENT et/ou des Sociétés du groupe du CLIENT, qui sont seuls autorisés, à l'exclusion de toute autre personne, à utiliser la Solution, dans les conditions prévues au Contrat et ayant suivi une formation pour ce faire.
- **"Version Majeure"** : Mise à niveau ou version comportant des apports de fonctionnalités nouvelles et/ou modifiant la structure interne essentielle de la version antérieure, qui est qualifiée par SYDEV comme étant majeure et qui, dans la Version N.XY, est identifiable par la variable N ou la variable X (exemples : V 1.**1**0, V 1.**2**0, V 1.**3**0).
- **"Version Mineure"** : Mise à niveau ou version comportant des modifications de fonctionnalités, y compris des corrections, qui est qualifiée par SYDEV comme étant mineure et qui, dans la Version N.XY, est identifiable par la variable Y (exemples : V 1.1**1**, V 1.1**2**, V 1.1**3**).

2. OBJET :

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles SYDEV fournit au CLIENT, dans le cadre d'une obligation générale de moyens, le Service Principal et les Services Complémentaires non effectués par un Partenaire intégrateur, afin de permettre à ce dernier et aux Utilisateurs Autorisés d'avoir accès et d'utiliser la Solution de SYDEV définie dans les Conditions Particulières et de bénéficier du/des Service(s) Complémentaire(s) éventuellement souscrits par le CLIENT.

Lesdites Conditions Générales sont complétées par les Conditions Particulières constituées de la Proposition commerciale de SYDEV acceptée par le CLIENT, et leurs éventuelles annexes.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent dans leur intégralité entre SYDEV et le CLIENT, sauf dispositions contraires définies dans les Conditions Particulières.

En souscrivant le Contrat avec SYDEV, le CLIENT déclare accepter les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières et renoncer à l'application de ses éventuelles conditions générales d'achat (y compris celles pouvant figurer au dos ou accompagnant ses éventuels bons de commande), qui sont inopposables entre les Parties.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS :

Les documents définis ci-dessous constituent l'intégralité des engagements contractuels existant entre les Parties. Ils remplacent et annulent tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat.

Le Contrat, qu'il s'agisse du Contrat d'abonnement au Service Principal et/ou du Contrat de fourniture de Services Complémentaires, est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre de valeur juridique, le 1er document contractuel primant sur le 2nd :

1/ La Proposition commerciale de SYDEV acceptée par le CLIENT, ainsi que leurs éventuels annexes et avenants, formant les Conditions Particulières ;

2/ Les présentes Conditions Générales de fourniture du Service Principal et des Services Complémentaires ainsi que son annexe RGPD.

4. ENTREE EN VIGUEUR - DUREE – DENONCIATION DU CONTRAT :

4.1 **Concernant le Contrat d'abonnement au Service Principal** :

L'entrée en vigueur du Contrat d'abonnement au Service Principal, et la facturation y relative n'interviendront qu'à la date de mise en production de la Solution arrêtée entre les Parties et définie dans le procès-verbal de mise en production (PVMP) de la Solution.

Le Contrat d'abonnement au Service Principal est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de son entrée en vigueur et est renouvelable par tacite reconduction pour des durées successives d'un (1) an. Ledit Contrat peut être dénoncé et résilié à l'expiration de chaque période contractuelle d'un (1) an, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois.

A défaut de résiliation par le CLIENT dans le respect des conditions ci-dessus, le Contrat d'abonnement au Service Principal se renouvellera dans des conditions identiques, sauf si les Parties conviennent d'un nouveau périmètre fonctionnel afin de s'adapter à l'évolution des besoins du CLIENT.

Au cours de l'exécution du Contrat, le CLIENT pourra commander des accès supplémentaires à la Solution. Hors la modification des Conditions Particulières du Contrat que ces commandes entraîneront, lesdites commandes seront sans effet sur la durée du Contrat d'abonnement au Service Principal ci-dessus définie.

4.2 **Concernant le Contrat de fourniture de Services Complémentaires** :

Le Contrat de fourniture de Services Complémentaires, est conclu et entre en vigueur au jour de la souscription de ce/ces Service(s) par le CLIENT, pour la durée déterminée dans la Proposition commerciale émise par SYDEV et acceptée par le CLIENT, correspondant au(x) Service(s) Complémentaire(s) concerné(s). A défaut de précision permettant de déterminer cette durée (délais de livraison etc.), le Contrat de fourniture des Services Complémentaires est conclu, notamment en cas de Service Complémentaire récurrent, pour une durée indéterminée à laquelle il pourra être mis fin à tout moment, par lettre recommandée avec accusé réception, sous réserve du respect d'un préavis raisonnable dépendant de la durée des relations entre les Parties.

SYDEV peut néanmoins également effectuer des Services Complémentaires pour le CLIENT les ayant souscrits initialement auprès d'un Partenaire intégrateur, dans la mesure où celui-ci serait défaillant dans l'exécution de ses prestations.

5. MISES EN GARDE PREALABLES :

5.1 **Vérification préalable des résultats obtenus à l'aide de la Solution** :

Préalablement à la conclusion du Contrat, il appartient au CLIENT de vérifier conformément aux usages de sa profession, les résultats obtenus à l'aide de la Solution dans un environnement dédié à ce test.

5.2 **Prérequis, évolution des compatibilités techniques et Configuration minimale requise** :

Préalablement à la conclusion du Contrat, le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des prérequis et de la Configuration minimale nécessaires à l'installation et au fonctionnement de la Solution, ainsi qu'à la réalisation des prestations de maintenance à distance, tels que précisés dans la Proposition commerciale.

Compte tenu du caractère adaptatif et évolutif de la Solution, les prérequis et la Configuration minimale requise sont susceptibles d'évoluer tout au long de l'exécution du Contrat. Le CLIENT sera informé par e-mail de la mise à jour des prérequis et de la Configuration minimale requise, dans le mois précédant cette mise à jour, sauf impossibilité pour SYDEV d'en informer le CLIENT dans ce délai.

Le CLIENT est averti de l'évolution constante des systèmes d'exploitation et navigateurs web, qui ne dépendent pas de SYDEV. En conséquence, SYDEV ne sera pas tenue responsable en cas d'obsolescence de la compatibilité technique entre les ordinateurs fixes ou nomades du CLIENT et les Progiciels constitutifs de la Solution, le CLIENT et SYDEV s'engageant, toutefois, respectivement à ce que la Configuration du CLIENT et les Produits SYDEV soient compatibles avec les solutions MICROSOFT dans leurs versions encore maintenues par MICROSOFT.

5.3 **Mises en garde préalables sur la comptabilité, la conformité, la formation et l'obligation de collaboration** :

Préalablement à la conclusion du Contrat, le CLIENT reconnaît que :

- Les caractéristiques techniques de la Solution sont décrites dans la Proposition commerciale et, le cas échéant, dans les échanges commerciaux qui lui ont été adressés par SYDEV ou par le Partenaire intégrateur de SYDEV ;
- Il a vérifié que la Solution est conforme et compatible avec son propre système informatique (matériel et applicatifs) ;
- SYDEV a procédé ou fait procéder à une démonstration de la Solution, notamment par l'intermédiaire d'un Partenaire intégrateur, de telle sorte que le CLIENT est parfaitement informé de la nature et de l'étendue des fonctionnalités de la Solution ;

- Il a reçu l'ensemble des informations et conseils permettant de prendre la mesure de la Proposition commerciale qui lui a été transmise ;
- Il est avisé qu'il devra collaborer de manière étroite et permanente en fournissant tous les renseignements nécessaires à la bonne réalisation par SYDEV ou ses représentants des obligations de cette dernière ;
- Il a pris connaissance des potentialités, de la finalité, des fonctionnalités, du mode opératoire de la Solution SYDEV et a pu apprécier la conformité de la Solution eu égard à ses propres besoins ;
- Il dispose de la compétence nécessaire pour l'utilisation de la Solution ;
- Ses structures propres, notamment sa Configuration et son personnel, sont susceptibles d'accueillir avec toute l'efficacité requise la Solution.

5.4 Avertissements relatifs à l'Internet :

Le CLIENT est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, SYDEV ne sera pas tenue responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements constatés de ce fait, dans l'utilisation de la Solution.

5.5 Avertissements relatifs à la maintenance :

L'accès à la Plateforme peut être occasionnellement suspendu en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs ou pour une mise à jour des Progiciels lorsque ceux-ci sont hébergés à distance. En cas d'interruption programmée pour maintenance, SYDEV s'engage à informer le CLIENT suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité. SYDEV ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du CLIENT.

5.6 Obligation de collaboration du CLIENT :

De manière générale, le CLIENT s'engage à coopérer avec SYDEV et à lui fournir toutes les informations qui pourraient lui être nécessaires pour la bonne réalisation des Services. Le CLIENT reconnaît que le succès d'un projet informatique et le respect de niveaux de services ne dépend pas uniquement de la qualité des Services fournis par SYDEV, mais aussi de facteurs échappant à son contrôle et qui incombent au CLIENT au titre de son obligation générale de collaboration.

Outre les obligations mentionnées ci-dessus, il appartient, à ce titre, au CLIENT :

- De communiquer à SYDEV toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services, aussi rapidement que possible et, en tout état de cause dans des délais adéquats permettant à SYDEV de satisfaire les délais auxquels elle est elle-même soumise ;
- De mettre en lien avec SYDEV un personnel qualifié et formé ;
- De mettre en place des méthodes de travail ou procédures permettant de faciliter la collaboration avec SYDEV ;
- De conférer aux choix et décisions prises entre les Parties l'autorité nécessaire à leur mise en œuvre ;
- De décrire suffisamment clairement et précisément et de documenter les éventuelles Anomalies rencontrées, de manière à ce que SYDEV puisse procéder à leur diagnostic ;
- De donner son avis ou formuler ses observations, dans les délais requis, et, en tout état de cause dans des délais adéquats permettant à SYDEV de satisfaire les délais auxquels elle est elle-même soumise ;
- D'exprimer suffisamment clairement et précisément ses besoins complémentaires en communiquant à SYDEV l'ensemble des informations nécessaires.

6. DROIT D'UTILISATION ANNUEL DE LA SOLUTION DE SYDEV :

En contrepartie du versement des redevances annuelles et, le cas échéant du DEL, SYDEV consent au CLIENT, pour les besoins de son activité professionnelle, au titre du Service Principal, un « Droit d'Utilisation Annuel » ou « DUA » non transférable, non exclusif et limité permettant :

a) D'avoir accès à la Solution dans la limite du nombre total d'Utilisateurs Autorisés figurant dans le Contrat ;
b) D'utiliser la Solution uniquement aux Fins Approuvées et par des Utilisateurs Autorisés ;
c) D'utiliser la Solution conformément à sa destination ;
d) D'utiliser la Solution conformément aux prescriptions et consignes de sécurité, d'utilisation et de bon fonctionnement contenues dans la Documentation ;
e) D'entrer de façon manuelle et/ou automatique des données dans la Solution, de charger ou de télécharger des données CLIENT qui peuvent être obtenues par l'intermédiaire de la Solution, tout ceci en se faisant fort de respecter les règles et réglementations françaises et européennes en vigueur et celles qui entreront en vigueur pendant la durée du Contrat ;
f) De sortir de façon manuelle et/ou automatique des données CLIENT vers d'autres logiciels du CLIENT ;
g) Le cas échéant, de concéder des sous-licences de la Solution, à titre gratuit ou onéreux, aux Sociétés du groupe du CLIENT, le CLIENT se portant fort du respect par ces dernières des conditions et limites de la présente licence d'utilisation ;
h) Le cas échéant, de mettre la Solution à la disposition de prestataires uniquement si ces prestataires sont des Utilisateurs Autorisés et/ou s'il s'agit de prestataires techniques intervenant dans l'administration ou l'intégration de la Solution (prestataires informatiques, bureaux d'étude).
Dans ce cas, ces prestataires ne peuvent utiliser la Solution que pour les Fins Approuvées et sous réserve des restrictions à l'utilisation de la Solution applicables au CLIENT telles que stipulées dans le Contrat. Ils ne peuvent pas, en outre, être des éditeurs concepteurs ni fournisseurs de produits Informatiques concurrents de ceux de SYDEV. Le CLIENT se porte fort, en outre, à l'égard de ces prestataires de

services, du respect par lesdits prestataires des droits d'utilisation de la Solution et des limites à ces droits, tels que définis dans les Conditions d'Utilisation de la Solution de SYDEV, auxquelles tout Utilisateur peut avoir accès sur la Plateforme en cliquant sur l'onglet prévu à cet effet ;

i) D'avoir accès à la Documentation de la Solution et de l'utiliser aux seules fins d'améliorer son utilisation propre de la Solution.

Le CLIENT s'engage à informer les Utilisateurs des conditions d'utilisation de la Solution de SYDEV, auxquelles tout Utilisateur peut avoir accès sur la Plateforme en cliquant sur l'onglet prévu à cet effet, et à prendre toutes dispositions utiles et nécessaires à leur respect.

7. HEBERGEMENT :

La Solution de SYDEV peut être hébergée à distance par SYDEV, ou être, en tout ou partie, installée et hébergée par le CLIENT sur sa propre infrastructure informatique. Dans ce cas, les Parties définissent conjointement les éléments de la Solution qui sont installés et hébergés par le CLIENT sur sa propre infrastructure informatique.

7.1 **S'agissant de l'hébergement à distance, il est précisé ce qui suit :**

L'hébergement à distance de tout ou partie de la Solution constitue un service inclus dans l'abonnement au Service Principal et dont les modalités sont précisées ci-après à l'article 11.3.

7.2 **S'agissant de l'hébergement assuré par le CLIENT sur son ou ses matériel(s) (Serveurs et postes de travail des Utilisateurs du CLIENT), il est précisé ce qui suit :**

L'installation du ou des Produits SYDEV composant la Solution, ainsi que la mise à jour des nouvelles Versions Majeures, sur le matériel du CLIENT, sera effectuée sous la direction et la responsabilité du CLIENT en collaboration avec SYDEV ou un Partenaire intégrateur de SYDEV, sous réserve de l'acceptation par le CLIENT des conditions d'intervention de SYDEV selon les Conditions Générales de fourniture des Services Complémentaires définies aux présentes.

Les prestations d'installation ne sont pas comprises dans l'abonnement au titre du Service Principal. Le CLIENT est informé des prérequis et/ou des Configurations techniques minimales, auxquelles ledit matériel devra répondre pour que le ou les Produits SYDEV puissent fonctionner dans des conditions satisfaisantes. Le CLIENT est responsable du bon fonctionnement dudit matériel.

8. SAUVEGARDE :

Dans tous les cas d'hébergement de Produit(s) SYDEV composant la Solution sur le matériel du CLIENT, il est expressément rappelé au CLIENT qu'il est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde des fichiers ou des données de manière régulière, ceci incluant une durée de rétention, hebdomadaire, mensuelle et annuelle sur des supports différents. Le CLIENT est également tenu de s'assurer de la viabilité de ses sauvegardes.

9. IDENTIFIANTS ET MOTS DE PASSE :

a) SYDEV adressera au CLIENT un identifiant afin de permettre aux Utilisateurs Autorisés, dûment habilités par le CLIENT et autorisés à utiliser la Solution, de se connecter au serveur de protection des Produits de SYDEV avec un mot de passe qu'ils auront eux-mêmes défini et paramétré.
b) Des Identifiants de connexion provisoires seront communiqués au CLIENT par courrier électronique lors de la première connexion.
c) Tous les Identifiants de connexion sont strictement personnels. Le CLIENT désignera une ou plusieurs personnes habilitées à recevoir et à administrer (ajout, suppression, modification des droits d'accès) les Identifiants de connexion des Utilisateurs Autorisés et veillera à ce que ceux-ci ne soient pas communiqués à des tiers.
d) Le CLIENT reste seul responsable des Identifiants de connexion et de toute utilisation frauduleuse de ceux-ci. En cas de perte, de vol ou de divulgation accidentelle, il doit immédiatement informer SYDEV qui adressera de nouveaux Identifiants de connexion et mettra immédiatement en œuvre les mesures nécessaires afin d'empêcher toute connexion ou accès à partir de ces Identifiants.
e) Les frais éventuels de création et d'envoi de nouveaux Identifiants seront supportés par le CLIENT.
f) En cas d'utilisation frauduleuse des Identifiants de connexion du fait d'une faute ou négligence imputable au CLIENT, ce dernier sera responsable de tout dommage consécutif à cette faute ou négligence, qui serait subi par SYDEV et consécutif à cette faute ou négligence du CLIENT.

10. ASSISTANCE ET MAINTENANCE DE LA SOLUTION :

10.1 **Objet de l'assistance-maintenance** :

SYDEV fournit, au titre du Service Principal, pendant toute la durée du Contrat et dès son entrée en vigueur, un service d'assistance-maintenance de la Solution, dont les conditions et modalités sont définies ci-après. Le service d'assistance-maintenance comprend :

- L'assistance téléphonique (hot Line) ;

- Le maintien en bon état de fonctionnement de la Solution ;
- La correction des Anomalies de fonctionnement (maintenance corrective tous niveaux) ;
- La fourniture des Nouvelles Versions (maintenance évolutive).

Ce service peut également en partie être fourni par un Partenaire intégrateur, qui assurera en ce cas, en lieu et place de SYDEV :
- l'assistance téléphonique (hotline) ;
- la maintenance corrective de niveau 1

10.2 **Mises en garde propres à l'assistance-maintenance** :

Pour permettre l'exécution des prestations d'assistance-maintenance, il appartient au CLIENT de s'assurer :

- Qu'il dispose de la compétence nécessaire pour fournir les informations nécessaires et utiles au service d'assistance-maintenance de SYDEV et/ou du Partenaire intégrateur ;
- Que ses structures sont susceptibles d'accueillir avec toute l'efficacité requise les prestations de maintenance ;
- Que les demandes d'intervention d'assistance-maintenance peuvent être centralisées par un référent informatique unique du CLIENT ;
- Pour les données hébergées par le CLIENT, toutes les conditions de sécurité devront être prises par le CLIENT pour préserver et sauvegarder ses données. A cet effet, il est vivement recommandé de procéder à une sauvegarde journalière des données ainsi qu'une sauvegarde systématique avant toute intervention de SYDEV et/ou du Partenaire intégrateur ;
- Il appartient au CLIENT de s'informer préalablement auprès de SYDEV des conséquences de l'installation de la Nouvelle Version reçue et d'en étudier avec elle la mise en œuvre et l'utilisation. Il lui appartient également de valider auprès de SYDEV que la mise en place de la Nouvelle Version est compatible avec les Développements spécifiques éventuellement effectués précédemment ;
- La formation des personnels et Utilisateurs Autorisés est indispensable pour permettre une exploitation satisfaisante de la Solution et de ses Nouvelles Versions ;
- Les prestations d'assistance-maintenance sont effectuées sur la base de la dernière Version Majeure du ou des Progiciels composant la Solution en cours de commercialisation au jour de la demande d'assistance-maintenance.

10.3 **Modalités de l'assistance-maintenance** :

a) Demandes d'assistance-maintenance et période d'ouverture du service :

Les demandes d'assistance-maintenance doivent être adressées à SYDEV :

- Soit via le portail web de maintenance de SYDEV accessible à l'adresse : https://assistance.sydev.com (N.B. : Les Anomalies ne sont prises en compte dans le délai de quatre (4) heures ouvrées suivant leur signalement qu'à la condition qu'elles aient été signalées via ledit portail web spécifiquement mis en place à cet effet pour accélérer les procédures de maintenance.) ;
- Soit par mail à : support@sydev.com ;
- Soit par téléphone au : 04 76 33 44 12.
- Soit par le dispositif propre au Partenaire intégrateur.

Pour une meilleure prise en compte de ses demandes d'assistance-maintenance, le CLIENT s'engage à privilégier leur envoi via le portail de maintenance de SYDEV spécifiquement mis en place à cet effet.

Chaque demande sera prise en compte par SYDEV et/ou le Partenaire intégrateur, quel que soit son mode de transmission, sous la réserve susmentionnée. En outre, en cas de litige, seules les demandes transmises par écrit pourront être utilisées à titre de preuve.

La période de service est la période pendant laquelle SYDEV et/ou le Partenaire intégrateur, reçoit les demandes d'assistance-maintenance du CLIENT et assure les prestations définies aux présentes.

Les demandes d'assistance-maintenance sont reçues du lundi au vendredi de 9H00 à 12H00 et de 14H00 à 17H00, exception faite des jours fériés légaux. SYDEV se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra le CLIENT par écrit des nouvelles plages horaires au plus tard un (1) mois avant leur mise en place effective.
La période de service concernant les demandes d'assistance de niveau 1 et autres prestations réalisées par le Partenaire intégrateur est définie par le Partenaire intégrateur et le CLIENT.

b) Référent informatique du CLIENT :

Tous les Utilisateurs Autorisés et formés à l'utilisation de la Solution peuvent joindre le service d'assistance-maintenance de SYDEV.

Toutefois, le CLIENT s'engage à désigner un référent informatique unique ou un référent informatique par site et à en informer SYDEV par écrit, au plus tard lors de la mise en production de la Solution.

Le référent informatique sera chargé, au titre de l'obligation de collaboration du CLIENT, de centraliser les demandes d'assistance-maintenance si celles-ci portent sur les mêmes difficultés et de prendre le relais des Utilisateurs pour fournir à SYDEV toutes les informations utiles ou nécessaires à une meilleure prise en compte des difficultés d'utilisation ou des Anomalies signalées par les Utilisateurs.

c) Formes de l'assistance-maintenance fournie par SYDEV et/ou le Partenaire intégrateur**:**

L'assistance-maintenance est fournie soit par le service d'assistance téléphonique, ayant pour fonction de répondre aux difficultés d'utilisation de la Solution rencontrées par le CLIENT, soit par télémaintenance par le biais d'une connexion sur le poste de l'Utilisateur avec un logiciel de prise en main à distance.

d) Contenu de l'assistance téléphonique :

L'assistance téléphonique consiste en :

- L'accueil du CLIENT dans le cadre d'une fonction d'aide à l'utilisation de la Solution ;
- Le recueil des besoins du CLIENT ;
- L'identification d'un problème technique et la proposition d'une solution.

Sur simple demande du CLIENT, SYDEV et/ou le Partenaire intégrateur, fournira un listing exhaustif des prestations fournies dans le cadre de l'assistance téléphonique.
Cette prestation d'assistance téléphonique ne se substitue pas aux prestations minimales et nécessaires de formation à l'utilisation de la Solution. En conséquence, toute demande d'assistance téléphonique exclut expressément la formation par téléphone d'un Utilisateur.

e) Télémaintenance :

- Les interventions de télémaintenance s'effectuent exclusivement sur demande du CLIENT.
- Le CLIENT doit disposer impérativement, pour bénéficier de ce service, d'une connexion INTERNET haut débit sur l'ordinateur de l'Utilisateur, sur lequel l'intervention de télémaintenance doit avoir lieu. La Configuration et le paramétrage de cette installation doivent également avoir fait l'objet de l'agrément de SYDEV.
- Dans tous les cas, les coûts de communication de la télémaintenance restent à la charge du CLIENT.
- Par ailleurs, SYDEV ne peut être tenue responsable du mauvais fonctionnement de cette installation comme de l'ensemble de la Configuration du CLIENT, matériel et réseau compris.
- Il appartient donc au CLIENT de mettre en place sur chaque site sous Contrat, la Configuration logicielle, internet et matérielle idoine pour le bon fonctionnement du service de télémaintenance et de s'assurer de son état de marche pour pouvoir bénéficier de la prestation.
- Dans le cas où le CLIENT ne dispose pas d'une Configuration de télémaintenance en fonctionnement, SYDEV ne pourra pas garantir le délai d'intervention prévu au titre de la maintenance.
- En outre, toute demande d'assistance-maintenance nécessitant une intervention sur un site non couvert par télémaintenance fera l'objet d'un devis d'intervention complémentaire aux tarifs en vigueur et donnera lieu à facturation des frais de déplacement au réel sur justificatif.

f) Prise en compte, diagnostic, correction des Anomalies et fourniture des Mises à niveau :

- Eu égard aux informations fournies par le CLIENT, SYDEV procèdera à un diagnostic des Anomalies signalées (Anomalies bloquantes ou Anomalies non bloquantes).
- SYDEV s'engage à prendre en compte les Anomalies dans un délai de quatre (4) heures ouvrées suivant le signalement effectué par le CLIENT via le portail web de maintenance de SYDEV.
- Si, après diagnostic, il est démontré que les Anomalies rencontrées résultent d'une utilisation de la Solution non-conforme aux procédures d'utilisation et/ou aux instructions de SYDEV, ou d'erreurs propres au CLIENT, le CLIENT pourra demander à SYDEV d'intervenir afin de corriger cette Anomalie étant entendu que dans ce cas, l'intervention sera facturée au CLIENT sur la base du tarif en vigueur au jour de ladite intervention.
- SYDEV ne s'engage à corriger les Anomalies que si la difficulté rencontrée a un caractère reproductible et répétitif. A ce titre et préalablement à l'intervention de SYDEV, le CLIENT fournira une description complète des Anomalies rencontrées.
- SYDEV s'engage à trouver une solution de contournement ou à corriger les Anomalies bloquantes dans un délai de deux (2) jours ouvrés suivant leur prise en charge. Ledit engagement de délai porte sur la mise à disposition de la solution de contournement, du patch correctif ou de la Nouvelle Version Mineure, son installation étant à la charge du CLIENT en cas d'hébergement de la Solution sur son matériel.
- En cas d'Anomalies non bloquantes, SYDEV s'engage à trouver une solution de contournement ou à corriger l'Anomalie dans les meilleurs délais.
- SYDEV fournira gratuitement au CLIENT les Mises à niveau, au titre du Service Principal, de même que les Nouvelles Versions, hors frais relatifs aux Services Complémentaires (installation, formation…).
- En cas d'hébergement par le CLIENT d'une partie de la Solution sur son matériel, celui-ci s'engage à installer ou faire installer les patchs correctifs ou les Nouvelles Versions Mineures fournies par SYDEV, dès leur disponibilité, et les Nouvelles Versions Majeures, dans un délai ne pouvant excéder trois (3) mois à compter de l'envoi de celles-ci. A défaut, SYDEV sera dégagée de ses obligations de maintenance à l'égard du CLIENT.

g) Exclusions :

- SYDEV et/ou le Partenaire intégrateur sera libéré de l'obligation de maintenance de la Solution si un ou plusieurs Progiciels de la Solution hébergé(s) par le CLIENT a/ont été modifié(s), corrigé(s), révisé(s), changé(s) ou entretenu(s) par d'autres personnes que les préposés de SYDEV. Le CLIENT s'interdit, en effet, notamment de modifier le ou les Progiciels hébergés sur son matériel sous quelque forme que ce soit tant que la Solution fera l'objet d'une maintenance par SYDEV et/ou le Partenaire intégrateur et au-delà de la maintenance en dehors des exceptions prévues à l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle.
- Ne sont notamment pas comprises dans les obligations de SYDEV au titre de la maintenance :
  - Les livraisons de modules complémentaires optionnels portant sur de nouvelles fonctionnalités, qui n'existent pas dans la version actuelle et/ou qui engendrent une modification fonctionnelle des programmes ou encore qui auront été définis par SYDEV comme faisant l'objet d'un complément de redevance si le CLIENT souhaite les acquérir ;
  - Toute réécriture du Progiciel ou de la Plateforme dans un autre environnement ou sur une nouvelle base de données.

10.4 **Nouvelles Versions** :

- SYDEV s'engage à mettre à jour sa Solution afin que les documents et états produits par la Solution soient conformes à l'ensemble de la réglementation et des normes, qui leur sont applicables. Chaque Nouvelle Version sera accompagnée d'un complément de Documentation ou d'une procédure technique détaillée sur les nouveaux paramétrages à mettre en œuvre.
- SYDEV proposera régulièrement des "Nouvelles Versions" contenant des évolutions courantes de la Solution.
- La fourniture des Nouvelles Versions s'effectue directement par SYDEV mais il appartient au CLIENT de mettre en œuvre les procédures adéquates pour définir ses besoins et pour utiliser les Nouvelles Versions dans un environnement approprié aux normes et directives en vigueur ainsi qu'aux indications complémentaires qui auront pu lui être fournies.
- La nécessité de réaliser une Nouvelle Version est déterminée unilatéralement par SYDEV au regard des évolutions légales et technologiques.
- Les Nouvelles Versions comprennent : - les Mises à niveau correctives caractérisées par des corrections de dysfonctionnement, - les Nouvelles Versions Mineures qui comportent des modifications de fonctionnalités, - les Nouvelles Versions Majeures qui comportent des apports de fonctionnalités nouvelles et/ou qui modifient la structure interne essentielle de la version antérieure.
- La fourniture des Nouvelles Versions est comprise dans l'assistance-maintenance. En revanche, les prestations d'installation et de paramétrage des Nouvelles Versions sont facturées de manière distincte et en sus lorsque le Progiciel sur lequel porte la Nouvelle Version ou la Mise à niveau est installé sur le matériel du CLIENT.
- SYDEV garantit que les Nouvelles Versions du Progiciel auront fait l'objet d'un contrôle de conformité aux standards de conception et de qualité de SYDEV.
- Si l'installation d'une Nouvelle Version nécessite une modification de la Configuration matérielle du CLIENT (par exemple augmentation de mémoire), le coût des modifications de Configuration matérielle reste à la charge du CLIENT.
- Les Conditions Générales d'utilisation de la Solution auxquelles est soumis le CLIENT, au titre du Contrat, s'appliquent aux Nouvelles Versions livrées par SYDEV dans le cadre de la maintenance.

11. SERVICES COMPLEMENTAIRES :

11.1 **Prestations objet des Services Complémentaires** :

Afin de permettre au CLIENT d'exploiter la Solution dans les meilleures conditions en tenant compte de ses besoins et contraintes, SYDEV est en mesure de proposer des services d'hébergement, d'accompagnement, de suivi de projet, de développement informatique et/ou de formation, cette dernière pouvant également être assurée par un Partenaire intégrateur selon les cas. Ces prestations ne sont pas comprises dans la redevance due au titre du Service Principal. Les conditions et modalités générales, dans lesquelles SYDEV fournit au CLIENT ces Services Complémentaires sont définies ci-après.
Il est à noter que les Services Complémentaires de formation, d'accompagnement, de suivi de projet ou de paramétrages peuvent également être dispensés par un Partenaire intégrateur de SYDEV.

11.2 **Prestations sur Proposition commerciale ou devis préalable accepté(e)** :

Les Services Complémentaires peuvent figurer dans la Proposition commerciale initiale ou faire l'objet de devis complémentaires et être commandées ultérieurement par le CLIENT au fur et à mesure du déroulement du Contrat. Chaque Service Complémentaire, qui est confié à SYDEV et/ou au Partenaire intégrateur par le CLIENT, fait l'objet d'une Proposition commerciale ou d'un devis préalablement accepté(e) par le CLIENT définissant les caractéristiques et conditions particulières de la prestation informatique :

- Définition de la prestation informatique, accompagnée le cas échéant d'un cahier des charges,
- Prix de la prestation,
- Toute autre disposition particulière.

Les Services Complémentaires demandés par le CLIENT à SYDEV et/ou au Partenaire intégrateur sont fournis, selon les modalités suivantes, lesquelles seront complétées par les dispositions particulières contenues dans la Proposition commerciale ou le devis préalable accepté(e) par le CLIENT.

11.3 **Hébergement à distance de la Solution** :

En cas de souscription par le CLIENT d'un Service d'hébergement à distance de la Solution compris dans le Service Principal, les dispositions suivantes sont applicables :

a) SYDEV s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires pour assurer la continuité et une qualité de service conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art.
b) SYDEV garantit au CLIENT, un accès à la Plateforme (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7), sauf cas de perturbation ou saturation des réseaux non maîtrisés par SYDEV ou sauf cas d'assistance du/des centre(s) serveur(s).
c) SYDEV se réserve également la possibilité de suspendre l'accessibilité de la Solution pour d'éventuelles interventions de maintenance ou d'amélioration.
d) SYDEV s'engage à informer le CLIENT suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention. SYDEV ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du CLIENT.
e) Par ailleurs, le CLIENT reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas des conditions d'accès, l'interruption du service ordonnée par une autorité administrative ou judiciaire peuvent entraîner une discontinuité dans l'accès à la Plateforme, indépendante de la volonté et en dehors du contrôle de SYDEV.
f) L'accès à la Plateforme nécessite la mise en place par le CLIENT d'un accès au réseau Internet pour l'ensemble des Utilisateurs Autorisés. Ce service n'est pas compris dans le Contrat et devra être fourni par un opérateur "FAI" selon le choix du CLIENT et sous sa responsabilité.
g) Le CLIENT fera son affaire personnelle, à ses frais exclusifs, de la mise en place, la configuration et l'assistance de l'infrastructure technique nécessaire pour permettre l'accès au réseau Internet des Utilisateurs Autorisés.
h) L'hébergement à distance par SYDEV de la Plateforme est sous-traité à MICROSOFT, dans ses datacenters situés en Europe de l'Ouest et dans les conditions définies par ce dernier, relatives à ses services AZURE© disponibles à l'adresse suivante : https://azure.microsoft.com/fr-fr/support/legal/. En souscrivant ce Service Complémentaire d'hébergement à distance auprès de SYDEV, le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des conditions contractuelles des services AZURE© constituées notamment des Conditions des Services en Ligne, du Contrat d'Abonnement en Ligne et du Contrat de Niveau de Service pour les Services en Ligne et déclare les accepter et s'y soumettre.

11.4 **Demande d'intervention du CLIENT** :

En dehors de l'hébergement à distance de la Solution, les demandes d'intervention du CLIENT sont formalisées par un document recevant l'accord des deux Parties. Le CLIENT fournira à SYDEV toutes informations utiles pour permettre à ce dernier de réaliser sa prestation. En cas de demande de réalisation de Développements spécifiques, le CLIENT remettra à SYDEV un cahier des charges.

Les droits de propriété intellectuelle attachés à tous Développements réalisés par SYDEV demeurent la propriété de cette dernière, sauf accord de cession formalisé par écrit entre SYDEV et le CLIENT.

11.5 **Réalisation du Service Complémentaire** :

Au cas où SYDEV aurait connaissance d'un événement quelconque, susceptible de retarder la réalisation de tout ou partie du Service Complémentaire, il en avisera par écrit le CLIENT dans un délai raisonnable. Les Parties pourront alors se concerter sur les moyens qui pourraient permettre de limiter le retard et établiront éventuellement un nouveau calendrier. Dans le cas des Services Complémentaires réalisés par le Partenaire intégrateur ce dernier se chargera d'informer le CLIENT des conditions de réalisation.

11.6 **Conformité** :

SYDEV s'engage à se conformer aux règles de l'art et à assurer une réalisation conforme à tous documents contractuels. En cas de difficultés, SYDEV devra en informer immédiatement le CLIENT. Une concertation sera alors organisée dans les plus brefs délais.

11.7 **Remise et réception (contrôle de conformité)** :

En cas de réalisation de Développements, SYDEV s'engage à établir leur documentation associée. Après réalisation et remise des Développements, le CLIENT disposera d'un délai de dix (10) jours ouvrés pour procéder à leur examen et pour adresser à SYDEV ses éventuelles observations et demandes de modification ou de correction. A l'issue du délai susvisé, en l'absence de réserves motivées du CLIENT, un procès-verbal de réception sera établi et signé par les deux Parties.

11.8 **Garantie contractuelle** :

SYDEV garantit la conformité des Développements qu'il a réalisés pendant une durée de trois (3) mois suivant leur réception. Ladite garantie porte sur la correction des Anomalies affectant les Développements.

11.9 **Exclusion des Développements spécifiques de la maintenance** :

Les Développements spécifiques éventuellement réalisés par SYDEV ne sont pas inclus et couverts par le service d'assistance-maintenance de SYDEV au titre du Service Principal. Dans le cas où les Développements spécifiques réalisés ne seraient plus compatibles à la Nouvelle Version du Progiciel ou de la Solution, SYDEV établira un devis d'adaptation des Développements spécifiques à la Nouvelle Version standard.

11.10 **Compte-rendu** :

A l'issue de la réalisation du Service Complémentaire, SYDEV établit un compte-rendu et l'adresse au CLIENT. A défaut d'émissions de réserves ou d'observations par le CLIENT dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant l'envoi du compte-rendu, celui-ci sera présumé accepté par le CLIENT.

11.11 **Droits de propriété intellectuelle** :

Sauf dispositions contraires convenues entre les Parties, SYDEV demeure seule titulaire des droits de propriété intellectuelle attachés aux Développements, qu'elle réalise, et à leur documentation associée. La cession éventuelle des droits de propriété intellectuelle au profit du CLIENT ne peut porter que sur les Développements spécifiques et ne peut intervenir que si ce transfert de propriété au profit du CLIENT est expressément mentionné sur les Conditions Particulières du Contrat de fourniture de Services Complémentaires ou fait l'objet d'un accord distinct des deux Parties.

12. MODALITES PARTICULIERES RELATIVES A L'INTEGRATION DES DONNEES DANS LE SYSTEME INFORMATIQUE DU CLIENT :

12.1 **Extraction / Export** :

Grâce aux API et aux modules d'extraction ou d'export de fichiers fournis par SYDEV, le CLIENT réalise à ses frais, sauf dispositions contraires contenues dans la Proposition commerciale, toutes les opérations d'extraction ou d'export des informations contenues dans la Base de données CLIENT de la Solution ou dans la Base de données TAMZAG®, à l'exception des Données Riches (qui ne peuvent faire l'objet d'extraction ou d'export), aux fins d'intégration dans son propre système informatique.

12.2 **Adaptations** :

Toutes les opérations techniques d'adaptation des fichiers de la Base de données CLIENT de la Solution ou de la Base de données TAMZAG® réalisées par le CLIENT, pour leur intégration dans son système informatique, relèvent de sa seule responsabilité.

Le CLIENT peut procéder à des modifications ou adaptations pour rendre les données fournies par SYDEV compatibles avec son système informatique. Il peut, de son propre chef et sous sa propre responsabilité, ajouter sous forme de surcharge des informations ou des renseignements sur les fichiers de la Base de données TAMZAG®.

12.3 **Intervention de prestataire tiers** :

Le CLIENT est autorisé à mettre les fichiers de la Base de données TAMZAG®, à l'exception des Données Riches, à disposition d'un prestataire de services pour l'intégration dans son système informatique et, le cas échéant, leur adaptation ou leur modification, à condition que le CLIENT prenne toutes dispositions utiles, techniques et contractuelles, pour garantir le respect par le prestataire de services des droits d'utilisation de la Solution et des limites à ces droits.

Il appartient au CLIENT à ce titre d'obtenir explicitement et par écrit l'acceptation par le prestataire de services des conditions d'utilisation de la Solution. La liste des prestataires bénéficiant ou ayant bénéficié de ces mises à disposition au cours des trois dernières années civiles doit pouvoir être fournie à SYDEV sur simple demande.

13. PROPRIETE INTELLECTUELLE :

13.1 **Droits d'auteur** :

SYDEV est titulaire de l'ensemble des droits d'auteur sur les Produits informatiques constitutifs de la Solution et sur la Base de données TAMZAG®, ainsi que sur leur Documentation associée, sur quelque support que ce soit.

L'autorisation d'utilisation de l'un de ces Produits accordée au CLIENT n'entraîne aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au bénéfice de ce dernier.

En conséquence, le CLIENT s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou par l'intermédiaire de tiers auxquels il serait associé, aux droits de propriété intellectuelle appartenant à SYDEV et qui ne sont pas concédés au CLIENT par l'abonnement.

Le CLIENT prendra toutes les mesures nécessaires à la protection des droits de propriété intellectuelle de SYDEV et, à ce titre, il maintiendra toutes les mentions de propriété et de copyright, qui sont portées sur les éléments constitutifs des Produits informatiques de SYDEV. Il fera ou laissera figurer ces mentions sur les copies autorisées.

13.2 **Droits de producteur de Base de données TAMZAG** :

SYDEV ayant pris l'initiative et assumé les investissements relatifs à la constitution, à la vérification ou à la présentation de la Base de données TAMZAG®, en a la qualité de producteur et bénéficie ce faisant de la protection instituée par les articles L.341-1 et suivants du Code la Propriété Intellectuelle.

13.3 **Marques** :

SYDEV demeure également seule titulaire des droits de propriété et/ou d'exploitation des marques utilisées pour la désignation de ses Produits.

14. CONDITIONS FINANCIERES :

14.1 **Prix** :

En contrepartie de la fourniture du Service Principal et, le cas échéant, des Services Complémentaires commandés par le CLIENT à SYDEV, le CLIENT acquittera les prix, dont le détail, les modalités de facturation et de règlement sont fixées dans la Proposition commerciale ou le devis émis par SYDEV.

Par prix, on entend toute redevance, tout droit d'entrée, tout forfait, et de manière générale, tout montant rémunérant les Services.
Sauf stipulations expresses contraires, les prix figurant dans la Proposition commerciale ou le devis sont stipulés hors taxes et doivent être augmentés des taxes au taux en vigueur.

14.2 **Eléments de détermination du prix** :

Le prix du Service Principal est déterminé en fonction des Produits choisis, du nombre d'Utilisateurs et des différentes options choisies par le CLIENT.

Le prix des Services Complémentaires est déterminé en fonction du type de prestation demandée, du nombre de jours/hommes nécessaires à la réalisation de la prestation ou du/des pack(s) ou forfait(s) choisi(s) par le CLIENT.

Outre ces éléments de détermination, le prix des Services ne pouvant être déterminé a priori ou indiqué avec exactitude dans les présentes Conditions Générales, SYDEV s'engage à fournir au CLIENT un devis suffisamment détaillé permettant à ce dernier d'en vérifier le calcul.

14.3 **Redevance annuelle (DUA)** :

La redevance annuelle et, le cas échéant le DEL, dus au titre du Service Principal sont facturés d'avance, en totalité, au jour de l'entrée en vigueur du Contrat et, en cas de reconduction du Contrat, au jour de sa date anniversaire.

En cas de déploiement de la Solution site par site du CLIENT, seule la quote-part de la redevance annuelle correspondant au site concerné est facturée en totalité au 1er jour de la mise en production de la Solution sur ledit site et ainsi de suite site par site jusqu'au déploiement complet de la Solution.
En cas de commandes d'accès supplémentaires à la Solution au cours de l'exécution du Contrat, un complément de redevance sera dû prorata temporis par le CLIENT et facturé d'avance au jour de l'ouverture des accès.

14.4 **Indexation des prix** :

A compter de la deuxième année après la date de prise d'effet du Contrat, les prix applicables feront l'objet d'une révision en fonction de la variation de l'indice Syntec suivant la formule suivante :

P*n* **= P*n*-1 (S*n*/S*n*-1)**
Avec **P*n*** = prix révisé pour la nouvelle année contractuelle
P*n*-1 = prix applicable jusqu'alors
S*n* = dernier indice Syntec publié à la date de la révision
S*n*-1 = indice Syntec utilisé pour la fixation de **P*n*-1** (dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine à la date de prise d'effet du Contrat)

Cette révision jouera de plein droit, sans qu'il ne soit besoin d'une notification préalable. Toutefois les Parties conviennent que la baisse éventuelle de l'indice ne pourra en tout état de cause avoir pour effet de ramener le prix du Contrat à un montant inférieur aux montants initiaux.

Par ailleurs, toute modification du Contrat correspondant notamment à une augmentation du nombre d'Utilisateurs ou une modification du type de Contrat entraînera l'actualisation de la base *Pn*.

La valeur et la date de l'indice d'origine sont ceux publiés à la date de prise d'effet du Contrat d'abonnement au Service Principal ou du Contrat de fourniture du Service Complémentaire.

Dans le cas où l'indice choisi viendrait à disparaître ou ne pourrait recevoir application pour quelque cause que ce soit, il lui sera substitué l'indice de remplacement ou à défaut, tout indice similaire qui sera déterminé ou au besoin reconstitué par un expert mandataire commun qui sera désigné soit par accord des Parties, soit à défaut par ordonnance rendue sur simple requête de la Partie la plus diligente par le Président du Tribunal compétent et qui, en cas de refus, déport ou empêchement de quelque nature que ce soit, sera remplacé dans les mêmes formes.

14.5 **Délais de règlement** :

Sauf dispositions écrites contraires figurant dans la Proposition commerciale ou devis de SYDEV ou convenues entre les Parties, le CLIENT s'engage à régler toute facture émise par SYDEV au plus tard dans un délai de quarante-cinq (45) jours nets suivant la date d'émission de la facture.

15. RETARD OU DEFAUT DE PAIEMENT :

Tout retard dans le paiement du prix entraînera, sans préjudice de la clause "Résiliation", sans mise en demeure préalable et du seul fait du non-respect de l'échéance de règlement :

- Des pénalités de retard au taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ce jusqu'au paiement intégral de la totalité des sommes dues. Les pénalités de retard sont calculées en fonction du nombre de mois calendaires de retard, chaque mois entamé comptant pour un (1) mois de retard entier ;
- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues, quel que soit le mode de règlement prévu.

En cas de défaut de règlement à l'échéance exacte, SYDEV se réserve également la faculté de solliciter, de plein droit, sans qu'un rappel ou une formalité judicaire ou extrajudiciaire soit nécessaire, le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture impayée, ce sans préjudice des pénalités de retard ci-dessus prévues.

En cas de défaut de paiement à l'échéance exacte, SYDEV se réserve également le droit de suspendre l'exécution du Contrat et ce jusqu'au complet paiement du prix. Dans ce cas, SYDEV informera le CLIENT, par écrit, préalablement à la suspension du Contrat et au minimum trente (30) jours avant, afin de permettre au CLIENT de régulariser la situation.

16. MODIFICATIONS

Le CLIENT s'engage à n'apporter aucune modification, de quelle que manière que ce soit, aux Produits SYDEV et à leur Documentation associée, dont le droit d'utilisation est consenti par SYDEV, sans l'accord préalable et écrit de celle-ci. Le non-respect de cette clause déchoit le CLIENT du bénéfice de l'assistance-maintenance.

17. RESILIATION DU CONTRAT

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, l'autre Partie aura la faculté de résilier de plein droit le Contrat, soixante (60) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, demeurée infructueuse, ou immédiatement par lettre recommandée avec accusé réception en cas de manquement grave irréparable.

Les prestations échangées entre les Parties depuis la conclusion du Contrat et jusqu'à sa résiliation ayant trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque de celui-ci, les Parties renoncent à l'anéantissement rétroactif des prestations exécutées.

Tous les paiements effectués par le CLIENT à la date de la résiliation resteront acquis à SYDEV, sauf si cette résiliation est imputable à un manquement grave de cette dernière.

18. RESPONSABILITE – GARANTIE D'EVICTION :

Compte tenu des spécificités de sa profession et de la nature de ses prestations, SYDEV est soumise à une obligation de moyens, à l'exclusion de toute autre. En conséquence, sa responsabilité ne pourra être engagée que sur une faute de sa part prouvée par le CLIENT.

Le CLIENT assume toutes les responsabilités autres que celles relatives à la conformité de la Solution à ses spécifications et à la fourniture des Services par SYDEV. Il est notamment seul responsable de la vérification de l'adéquation de la Solution à ses besoins, de l'utilisation qu'il fait de la Solution, de la qualification et de la compétence de son personnel dans l'utilisation qu'il fait de la Solution.

SYDEV ne saurait être tenue pour responsable des manquements et des obligations qui ne relèvent pas de son fait ou de sa négligence, ou qui auraient pour cause des éléments qu'elle ne saurait maîtriser, tels que des perturbations ou encombrements des accès internet, une mauvaise qualité du courant électrique, ou qui sont imputables à un tiers ou encore qui relèvent de la responsabilité du CLIENT ou du Partenaire intégrateur.

De manière expresse, SYDEV ne saurait être tenue pour responsable des préjudices indirects que pourrait subir le CLIENT tels que notamment perte de commande, pertes de clients, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, préjudice financier, atteinte à l'image de marque.

Toute action dirigée contre le CLIENT par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation. Toutefois, SYDEV déclare que les droits consentis au titre de l'abonnement au Service Principal ne portent pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle des tiers. En conséquence, elle garantit le CLIENT contre toute action en contrefaçon relative à tout ou partie de sa Solution et prendra à sa charge les dommages et intérêts, ayant pour base exclusive une contrefaçon des droits de propriété intellectuelle d'un tiers du fait de l'utilisation de la Solution et auxquels pourrait être condamné le CLIENT par décision de justice devenue définitive. Cette prise en charge est soumise aux conditions ci-après :

- Que le CLIENT ait adressé à SYDEV, dans les deux jours ouvrables, par courrier R.A.R la notification, mise en demeure, assignation ou tout acte extrajudiciaire constituant une revendication ou une action en contrefaçon ;
- Que SYDEV ait été mise en mesure d'assurer la défense de ses intérêts et de ceux du CLIENT qui devra collaborer activement et loyalement.
- Dans le cas où une interdiction d'utilisation serait définitivement prononcée sur la base d'une contrefaçon ou d'une transaction conclue entre SYDEV et le demandeur à l'action en contrefaçon, SYDEV pourra à son choix :
- Obtenir le droit pour le CLIENT de continuer à utiliser la Solution ;
- Modifier la Solution ou lui en substituer une aux fonctionnalités similaires ou équivalentes.

19. LIMITATION DE RESPONSABILITE :

Si la responsabilité de SYDEV était retenue, l'obligation de réparation de SYDEV sera, en tout état de cause, limitée de convention expresse au montant de la redevance annuelle dû par le CLIENT à SYDEV au titre du Service Principal, plafonné à un montant de 50.000 €, le montant de la redevance annuelle à prendre en compte étant celui de la dernière année contractuelle en cours.

20. INCESSIBILITE DU CONTRAT :

Le Contrat ne pourra, du fait du CLIENT, faire l'objet d'une cession à un tiers, à titre gratuit ou à titre onéreux, sans accord préalable exprès et écrit de SYDEV.

21. CLIENT ET GROUPE DE SOCIETES :

Le CLIENT est autorisé à bénéficier des droits d'utilisation ou du Service Principal fourni au titre du Contrat, pour son propre compte et pour le compte des Sociétés de son groupe, sous réserve du respect des conditions expresses et cumulatives suivantes :

- Le CLIENT s'engage à communiquer à SYDEV, préalablement et par écrit, la désignation de chaque Société du groupe appelée à bénéficier des droits d'utilisation ou du Service Principal fourni au titre du Contrat ;
- Chaque Société du groupe du CLIENT s'engage à respecter les conditions du Contrat, qui lui incombent en tant qu'Utilisateur de la Solution ou bénéficiaire du Service Principal ;
- Le CLIENT reste entièrement responsable à l'égard de SYDEV de l'exécution par les Sociétés du groupe du CLIENT des obligations qui leur incombent en tant qu'Utilisateur de la Solution ou bénéficiaire du Service Principal ;
- Le CLIENT reste entièrement responsable à l'égard de SYDEV du paiement du prix dû au titre du Contrat.

22. CONFIDENTIALITE :

Les Parties conviennent de garder confidentiels les éléments du Contrat et de chaque Contrat d'application ainsi que toutes les opérations réalisées en application de ce dernier. Le CLIENT s'engage à assurer en toute circonstance la confidentialité du contenu de la Solution et à en empêcher toute divulgation ou communication, totale ou partielle à des tiers. Sauf autorisation contraire de SYDEV, le CLIENT s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour que son personnel respecte cette obligation.

23. REVERSIBILITE – RESTITUTION DES DONNEES :

23.1 **Dispositions générales** :

En cas de cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, SYDEV s'engage, sous les conditions financières ci-dessous, à assurer la réversibilité complète de la Base de données CLIENT de la Solution comportant les données du CLIENT, sur un support et un format exploitable, et à tout mettre en œuvre sur les plans juridiques, humains et matériels afin de permettre au CLIENT ou à tout tiers mandaté par le CLIENT (ci-après le « Repreneur ») de reprendre dans les meilleures conditions l'exécution des services concernés.

La réversibilité vise à assurer la restitution et le transfert, au CLIENT ou à tout Repreneur, des données qui sont propres au CLIENT.
Quelles que soient les conditions de sortie du Contrat, SYDEV, à la demande du CLIENT, collaborera avec ce dernier pour faciliter le transfert des données du CLIENT au CLIENT ou à tout Repreneur. Le CLIENT conservera un accès à la Solution tant que la réversibilité ne sera pas terminée.

Cette prestation de réversibilité est décrite dans un plan de réversibilité qui peut être demandé par le CLIENT à tout moment, et ce indépendamment de la mise en œuvre de la prestation de réversibilité elle-même.

Au titre de cette prestation, SYDEV restitue au CLIENT ou à tout Repreneur la Base de données CLIENT de la Solution. Une fois le plan de réversibilité exécuté, SYDEV s'engage à ne conserver aucune copie des données du CLIENT.

Un procès-verbal de fin de restitution, validé par le CLIENT après signature de SYDEV et, le cas échéant, du Repreneur, sera établi pour acter la fin de la réversibilité et, le cas échéant, le transfert de responsabilité entre SYDEV et le Repreneur.

23.2 **Modalités financières de la réversibilité** :

Au cours de la période de réversibilité, le CLIENT s'engage à rémunérer SYDEV pour l'utilisation de la Solution, et ce au prorata temporis. Sauf si le Contrat a été résilié du fait d'un manquement de SYDEV, tous les frais de réversibilité seront convenus par les deux Parties avant le début des travaux et donneront lieu à un devis accepté par le CLIENT.

23.3 **Déclenchement de la réversibilité** :

En cas résiliation du Contrat du fait d'un manquement contractuel de l'une ou l'autre des Parties, la phase de réversibilité commence dès la notification de la résiliation du Contrat. La durée maximale de la phase de réversibilité est, dans ce cas, de soixante (60) jours. En cas de dénonciation du Contrat, la phase de réversibilité commence dès le début de la période de préavis de trois (3) mois précédant la cessation du Contrat. La durée maximale de la phase de réversibilité est, dans ce cas, de trois (3) mois. Pendant la phase de réversibilité, SYDEV continue à assurer la continuité et la qualité du Service fourni, que le CLIENT continue à payer pendant cette période conformément aux modalités du Contrat.

24. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES :

Les présentes dispositions ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SYDEV s'engage à respecter la loi française et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après désigné par « RGPD »).
Dans ce cadre, SYDEV est un sous-traitant de données personnelles (Data Processor), et les traitements de données personnelles confiées par son CLIENT responsable du traitement (Data Controller) doivent être formalisés contractuellement comme décrit dans l'article 28 du RGPD.
Pour ce faire, vous trouverez en annexe du présent contrat :

- L'Annexe RGPD décrivant les obligations respectives de SYDEV et de son CLIENT ;
- Les annexes décrivant pour chaque solution SYDEV les traitements de données personnelles confiés par le CLIENT à SYDEV.

Pour toutes questions relatives à la protection des données personnelles chez SYDEV, vous pouvez écrire à notre Délégué à la Protection des Données (DPO):

- Par courrier : SYDEV SAS, ATTN: Délégué à la Protection des Données, 17 bis Avenue du 8 mai 1945, 38130 ECHIROLLES, FRANCE
- par e-mail: dpo@sydev.com

25. STATISTIQUES :

Le CLIENT est pleinement informé et accepte que SYDEV soit en mesure de procéder à des statistiques d'utilisation et de fréquentation de la Base de données TAMZAG® et de sa Solution. Ces données statistiques concerneront notamment l'identification par fabricant ou distributeur et/ou par métier, des références produits de la Base de données TAMZAG® consultées et utilisées par le CLIENT. Elles ne concerneront en aucun cas les données ajoutées par le CLIENT, les données commerciales, les données de chiffrage et, de manière générale, toutes les données ajoutées par le CLIENT dans la Solution n'étant en aucun cas exploitées par SYDEV. Les informations statistiques d'utilisation et de fréquentation pourront être communiquées par SYDEV au CLIENT sur simple demande de ce dernier. D'autre part, elles pourront être utilisées par SYDEV et communiquées à des tiers sans accord préalable du CLIENT, sous réserve de ne pas comporter le nom du CLIENT.

26. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :

SYDEV respecte la règlementation en vigueur en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Tout manquement de la part du CLIENT aux stipulations du présent article sera considéré comme un manquement grave autorisant SYDEV à résilier le présent Contrat, sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels SYDEV pourrait prétendre du fait d'un tel manquement.

Le CLIENT se porte fort du respect par toute personne, physique ou morale, intervenant pour son compte dans le cadre du présent Contrat :

- De la règlementation en matière de lutte contre la corruption.
- De ses propres politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption.

Le CLIENT s'engage à :

- Informer SYDEV sans délai de tout évènement qui serait porté à sa connaissance et qui pourrait avoir pour conséquence l'obtention d'un avantage indu, financier ou de toute autre nature, à l'occasion du présent Contrat ;
- Informer SYDEV, sans délai, de tout élément qui serait porté à sa connaissance et susceptible d'entrainer sa responsabilité au titre du présent article ;
- Fournir toute assistance nécessaire à SYDEV pour répondre à une demande d'une autorité dûment habilitée relative à la lutte contre la corruption.

27. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL :

Chacune des Parties s'interdit d'engager ou de prendre à son service sous quelque statut que ce soit le personnel technique (chef de projet, développeur, technicien) de l'autre Partie pendant toute la durée du Contrat et pendant les douze (12) mois qui suivront la cessation de leurs relations contractuelles.

Le non-respect de cette clause entraîne l'obligation pour le contrevenant de verser à l'autre Partie, à titre d'indemnité, le montant équivalent de la rémunération brute perçue par le salarié au cours des douze (12) derniers mois précédant son départ majoré des cotisations patronales.

28. REFERENCES COMMERCIALES :

Les Parties s'autorisent réciproquement à faire figurer le nom et le logo de l'autre Partie sur leurs supports uniquement à titre de références commerciales et sous réserve de respecter la charte graphique de l'autre Partie.

29. FORCE MAJEURE :

Conformément à l'article 1218 du Code civil, il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, 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 le débiteur.

Il en résulte que lorsqu'en dépit de la survenance d'un évènement extérieur et imprévisible, l'exécution de l'obligation n'est pas empêchée, la force majeure n'est pas caractérisée.

Sous réserve de leur caractérisation, les cas de force majeure suspendront, dans un premier temps, l'exécution du Contrat. Si les cas de force majeure ont une durée supérieure à trois (3) mois, le Contrat sera résilié automatiquement. De façon expresse, peuvent être considérés comme cas de force majeure sous réserve de leur caractérisation au regard de l'article 1218 alinéa 1 du Code civil, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français :

- Les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, blocage des télécommunications, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales,

- ainsi que panne d'ordinateur, blocage des télécommunications ou du réseau France et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des Parties empêchant l'exécution normale du Contrat.

30. RENONCIATION – RATIFICATION :

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause du Contrat, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette Partie découlant de ladite clause.
La ratification par les Parties du Contrat a pour effet de le rendre applicable, au jour de la dernière en date des signatures, sauf dispositions contraires convenues entre les Parties.

31. TITRES :

En cas de difficultés d'interprétation de l'un quelconque des titres ou des intertitres placés en tête d'une disposition, avec l'une des dispositions, les titres seront considérés comme inexistants.

32. INTEGRALITE– NON VALIDITE PARTIELLE :

Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des Parties.

Aucun document ne pourra engendrer d'obligations au titre du Contrat s'il n'est l'objet d'un accord exprès et écrit des représentants dûment habilités des Parties contractantes.

Si une ou plusieurs dispositions du Contrat sont tenues pour non valides par une loi ou un règlement, ou déclarées telles ou réputées non écrites par décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions du Contrat garderont toute leur force et leur portée.

33. INDEPENDANCE DES PARTIES :

Aucune des Parties ne peut prendre un engagement au nom et/ou pour le compte de l'autre.

En outre, chacune des Parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

34. ELECTION DE DOMICILE :

Les Parties élisent domicile à l'adresse de leur siège social, sauf dérogation précise par avenant.

Tout changement d'adresse de l'une des Parties devra être immédiatement notifié à l'autre Partie.

35. LOI APPLICABLE :

Le Contrat est régi par la loi française.
Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

36. ATTRIBUTION DE COMPETENCE :

En cas de litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation ou la cessation du Contrat, pour quelle que cause que ce soit, les Parties conviennent que compétence expresse est attribuée au **TRIBUNAL DE COMMERCE DE GRENOBLE**, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence, en référé ou par requête.

EN DEUX EXEMPLAIRES ORIGINAUX

Le **CLIENT** :

RAISON SOCIALE : _____

NOM : _____

QUALITE : _____

DATE : _____

SIGNATURE :

Cachet :

(1) Après apposition du cachet du CLIENT, la signature devra être précédée de la mention manuscrite "Lu et Approuvé".

ANNEXE RGPD – DESCRIPTION DES TRAITEMENTS

	SOLUTIONS SYDEV OPTIMA, METEOR, BATEAM, SESAME, TAMAG
Finalités/Objet	Gestion globale des chantiers BTP du Client avec METEOR et BATEAM, gestion des devis avec OPTIMA, gestion des achats avec TAMZAG, gestion des Interventions avec SESAME : - identification des utilisateurs habilités au suivi des prospects et clients avec STS; - mise à jour et enrichissement de la base de prospects et clients ; - gestion des devis et avancement des travaux ; Maintenance, support et hébergement du logiciel OPTIMA par SYDEV.
Personnes Concernées	Personnels du Client en charge du suivi des prospects et clients, service IT Prospects et clients du Client : réfèrent projet, contact commercial Contacts des tiers liés au projet du Client (architecte, bureau d'étude etc.) Personnels de SYDEV en charge de la maintenance et du support
Types de Données Personnelles	Personnels en charge du suivi des prospects et clients : identifiant et mot de passe sur serveurs STS chez SYDEV, nom, prénom Le cas échéant : e-mail et téléphone non génériques, numéro de ticket de support ou maintenance. Prospects et clients : - Référent projet : nom, prénom, société, fonction, e-mail, téléphone, champ libre, devis, affaires, historisation (date). Contacts tiers liés au projet : Nom, prénom, société, fonction, e-mail, téléphone Personnels de SYDEV : nom, prénom, fonction, email, téléphone
Durée de conservation	Traçabilité des accès STS : 18 mois glissants pour finalité de validation de la facturation client (en fonction des accès) Traçabilité des interventions de maintenance et support SYDEV : enrichissement d'une base de connaissance des problèmes identifiés par les clients. Personnels en charge du suivi des prospects : durée déterminée par le Client. Prospects et clients : durée déterminée par le Client. Contacts tiers liés au projet : durée déterminée par le Client
Destinataires	. Personnels du Client en charge du suivi des prospects et clients, service IT Prospects et clients du Client Contacts des tiers liés au projet Personnels de SYDEV chargés de la maintenance et du support.
Rôle du Sous-Traitant	SYDEV assure l'hébergement, le support, la maintenance et l'authentification des accès (STS).