

## RENOUVELLEMENT DE CONTRAT

2026:

**AB-00000557**

Réf : Neovacom Actes

A l'attention de :

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE (CCAS) de Aubagne**

*Ce document est considéré comme confidentiel. Les données écrites dans ce document sont et resteront la propriété de Docoon.immo, et que de telles données écrites ne peuvent être copiées ou reproduites de façon partielle ou totale sans l'autorisation écrite expresse et préalable de Docoon.immo.*

OBJET : RÉCAPITULATIF DES PRODUITS BÉNÉFICIAIRE DE LA MAINTENANCE DOCOON.IMMO  
N/Réf: CCA\_CAT\_2026: **AB-00000557**

Madame, Monsieur,

Vous disposez d'un ou plusieurs contrats de maintenance arrivant prochainement à échéance.

Conformément à nos conditions générales de maintenance, vous trouverez ci-après le récapitulatif des produits bénéficiant du service de maintenance Docoon.immo.

Afin de faciliter le suivi de vos contrats, nous vous proposons de les unifier au 1er janvier de chaque année, sous un contrat unique pour l'ensemble de votre configuration.

Nous vous remercions par avance de bien vouloir nous retourner votre bon de commande ou de nous transmettre les éléments nécessaires à la facturation : **numéro d'engagement, code service, numéro de bon de commande.**

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et vous prions de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Audrey BECAM  
**Service Administration des Ventes**

## RECAPITULATIF DES PRODUITS SOUS MAINTENANCE :

CONTRAT DE MAINTENANCE LOGICIELLE RECONDUIT : AB-00000557

Terme de facturation :

Périodicité :

Période du 01/01/2026 au 31/12/2026

DESIGNATION DU LOGICIEL & MONTANT DE LA REDEVANCE			
Produit	PUHT	Qte	Montant Total HT
Neovacomm Actes	703,03€	1	703,03€
Total HT			703,03 €

### BON POUR ACCORD

Date : 19/12/2025

Signataire (nom + signature) :

Par délégation,  
Mme Julie GABRIEL  
Adjointe au Maire  
Vice-Présidente du CCAS

Pour le client :



Pour Docoon.immo :

Accusé de réception en préfecture  
013-261300412-20251219-2025\_065\_VP-CC  
Reçu le 30/12/2025

Docoon.immo

**INFORMATIONS DE FACTURATION A NOUS RETOURNER :**N/Réf: CCA\_CAT\_2026: **AB-00000557**

<b>NUMERO DE BON DE COMMANDE :</b>	2025F01PAGE002
<b>CODE SERVICE :</b>	
<b>NUMERO D'ENGAGEMENT :</b>	
<b>CONTACT DE FACTURATION</b>	NGUYEN Cécilia 04 42 18 16 50

***Merci de nous faire parvenir ces informations avant le 31/12/2025 à l'adresse :  
[commercial@docoon.com](mailto:commercial@docoon.com)***

## CONDITIONS GENERALES LOGICIELS

### 1. IDENTIFICATION DE LA SOCIETE

DOCOON.IMMO SAS, immatriculée au RCS de Marseille sous le numéro B 523 445 211, ayant son siège social 32, Boulevard Michelet, 13008 Marseille.

DOCOON.IMMO est une filiale du groupe DOCOON : [www.docoon.com](http://www.docoon.com).

### 2. DEFINITIONS

« **Bénéficiaire** » désigne l'établissement identifiable par un numéro SIRET, désigné par le Licencié dans la Commande, pour lequel le Licencié souhaite obtenir la fourniture et une licence d'utilisation d'un ou plusieurs Produits.

« **Commande** » désigne le processus de commande tel que décrit à l'Article 4.1 et au terme duquel les Parties sont contractuellement liées.

« **Conditions Générales** » désignent le présent document.

« **Conditions Spéciales** » désignent l'Annexe 1 ainsi que les formulaires qui y sont joints.

« **Contrat** » désigne les présentes Conditions Générales, ses annexes et avenants éventuels.

« **Documentation** » désigne la documentation papier ou électronique incluant les manuels d'installation et d'utilisations relatifs aux Produits.

« **Editeur** » désigne la personne qui a édité et qui est propriétaire des droits sur un Produit. Il peut s'agir de Docoon.immo ou de tout autre société tierce pour laquelle Docoon.immo distribue les Produits.

« **Licence Tiers** » désigne la licence d'utilisation d'un Produit édité par un tiers et commercialisé par Docoon.immo, ou d'une partie d'un Produit édité par un tiers et commercialisé par Docoon.immo.

« **Licencié** » désigne l'établissement identifiable par un numéro SIRET, qui a passé une Commande pour obtenir la fourniture et une licence d'un ou plusieurs Produits pour son compte et/ou pour le compte d'un Bénéficiaire.

« **Maintenance** » désigne les prestations de maintenance réalisées sur les Produits selon les modalités prévues dans les Conditions Générales de Maintenance Docoon.immo.

« **Nouveau(x) Produit(s)** » désigne la nouvelle version d'un logiciel édité par Docoon.immo ou une société tierce pour laquelle Docoon.immo distribue les Produits et qui correspond à une refonte du logiciel comportant de nouvelles fonctionnalités ou de tout autre nouveau produit. Un nouveau logiciel est défini comme un nouvel état du logiciel issu de nouveaux développements, contenant des changements architecturaux et/ou de nouvelles fonctionnalités majeures telles qu'à titre d'exemple la nouvelle version du logiciel ESV2 éditée par une société tierce intitulée EIE.

« **Partie** » désigne, au singulier, individuellement le Licencié ou Docoon.immo et, au pluriel, conjointement le Licencié et Docoon.immo.

« **Plateforme** » désigne la combinaison spécifique de matériel informatique et d'environnement logiciel telle que requise par Docoon.immo et appartenant au Licencié, au sein desquels un Produit est installé et / ou à partir desquels le Bénéficiaire peut accéder et utiliser un Produit. La liste des Plateformes certifiées est communiquée au Licencié par Docoon.immo ou le Représentant Docoon.immo. Cette liste est susceptible d'être modifiée et d'évoluer à la discrétion de Docoon.immo.

« **Connecteur Externe** » désigne une solution complète livrée par Docoon.immo et constituée de l'ensemble des composants permettant la réalisation d'un échange de données complexe avec un partenaire externe (ex. CAF, MSA, banques, Trésor Public, fournisseurs, clients, ...) ou avec une source de données externe au système d'information du Licencié ou du Bénéficiaire (Annuaire régional ou national, open data,...) au travers d'un Produit sans que le Licencié ou le Bénéficiaire n'ait à réaliser ou faire réaliser des développements supplémentaires. La liste des Connecteurs Externes disponibles est régulièrement mise à jour par Docoon.immo.

« **Connecteur Inter-applicatif** » désigne une solution complète livrée par Docoon.immo et constituée de l'ensemble des composants permettant la réalisation d'un échange de données complexe entre un et plusieurs Systèmes Informatiques appartenant au Licencié. La liste des Connecteurs Inter-applicatifs disponibles est régulièrement mise à jour par Docoon.immo.

« **Droits d'usage inter-applicatif** » désigne une licence acquise par le Licencié, excluant toute prestation de Docoon.immo, habilitant à la réalisation d'un connecteur permettant des échanges de données entre plusieurs applications ou systèmes d'informations appartenant au Licencié, à l'exclusion de toute connexion avec des organismes tiers.

« **Produits** » désigne les logiciels, les Connecteurs Externes, Connecteurs Inter-applicatifs et autres produits pour lesquels le Licencié a contracté à la suite d'une Commande. Les Produits peuvent être édités par Docoon.immo ou par une société tierce.

« **Représentant Docoon.immo** » désigne le distributeur, intégrateur de système, revendeur à valeur ajoutée ou autre agent commercial agréé par Docoon.immo, auprès duquel le Licencié s'est procuré le(s) Produit(s).

« **Système Informatique** » désigne la source des données informatisées du Licencié ou du Bénéficiaire à savoir une application du système d'information du client source ou destinataire de données (Référencement et gestion du patrimoine, Gestion locative, Gestion budgétaire et comptable, Gestion technique du patrimoine, Gestion de Syndic et de la copropriété, Gestion des mandats, Gestion des baux commerciaux, Gestion du foncier et des projets immobiliers...).

### 3. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de licence des Produits commandés par le Licencié. Par conséquent, toute fourniture et utilisation des Produits et de leur Documentation est soumise aux présentes Conditions Générales.

Nonobstant ce qui précède, tout Produit appartenant à un Editeur autre que Docoon.immo est soumis à la Licence Tiers. Dans cette hypothèse, l'acceptation des présentes Conditions Générales emporte acceptation de la Licence Tiers.

### 4. COMMANDES ET PROCESSUS CONTRACTUEL

#### 4.1 Passation d'une Commande

Toute Commande est soumise à l'adhésion parallèle du Licencié :

- aux Licences Tiers, qui sont émises par les Editeurs tiers et s'appliquent aux Produits édités par des tiers ;
- aux Conditions Générales de Maintenance Docoon.immo.

Une Commande peut être formalisée de deux manières, selon la catégorie de prospects qui se présente à Docoon.immo :

- Pour les personnes devant recevoir la facturation, en application du Contrat, par l'intermédiaire du portail Chorus Pro, Docoon.immo envoie les (i) Conditions Générales, (ii) les Conditions Générales de Maintenance et (iii) la proposition commerciale contenant le(s) Produit(s) concerné(s), les grandes fonctionnalités du Produit et le prix au Licencié. Le Licencié adresse si nécessaire directement un bon de commande à Docoon.immo. Ce bon de commande contient alors, *a minima*, les informations indispensables à la facturation telles que le numéro d'engagement et le code service. A défaut, Docoon.immo ne peut valider la Commande. Le Contrat sera valablement formé une fois la proposition commerciale, les présentes Conditions Générales et les Conditions Générales de Maintenance Docoon.immo acceptées et signées par le Licencié.
- Dans tous les autres cas, Docoon.immo transmet une proposition commerciale au Licencié contenant le(s) Produit(s) concerné(s), les grandes fonctionnalités du Produit, le prix. Sont joints à cet envoi les présentes Conditions Générales et les Conditions Générales de Maintenance. Le Contrat sera valablement formé une fois la proposition commerciale, les présentes Conditions Générales et les Conditions Générales de Maintenance Docoon.immo acceptées et signées par le Licencié.

## 4.2 Exécution d'une Commande

### 4.2.1 Toute Commande est ferme et définitive.

**4.2.2** Au terme du processus de Commande susmentionné, le déclenchement de la prestation de Docoon.immo est, à titre indicatif de six (6) à huit (8) semaines.

**4.2.3** Docoon.immo facture la livraison des Produits à la date de livraison. Le Licencié s'engage à permettre à Docoon.immo de livrer les Produits, notamment en lui fournissant tous les accès requis. Pour tout retard de livraison imputable au Licencié, et après quatre (4) relances adressées par tout moyen écrit au Licencié et demeurées infructueuses, Docoon.immo facturera le montant dû en contrepartie des Produits.

Dans tous les cas, le Licencié accepte et reconnaît que Docoon.immo pourra facturer les Produits passé un délai de deux (2) mois courant à compter de la passation de la Commande, si l'absence d'installation a pour origine le comportement du Client.

Dans l'hypothèse où le Licencié aurait parallèlement souscrit un abonnement à Freedz, il est informé que, par exception aux dispositions précédentes, il sera facturé à compter de la date de réunion de lancement, ou au plus tard trente (30) jours après la date de réunion de lancement, telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de la Plateforme Freedz.

**4.2.4** Sans préjudice des dispositions de l'Article 4.2.3, l'intégralité des prestations associées aux Produits, y inclus la formation, devra être réalisée dans un délai de six (6) mois à compter de la formation du Contrat.

Le Licencié s'engage à permettre à Docoon.immo de réaliser ces prestations. Au terme de ce délai de six (6) mois, l'ensemble des prestations associées sera en tout état de cause facturé par Docoon.immo au Licencié. Le Licencié dispose néanmoins d'un délai de quatre (4) mois supplémentaires pour faire réaliser ces prestations facturées. Dans l'hypothèse où, pendant ce délai supplémentaire, le Licencié ne permettrait pas à Docoon.immo de réaliser ces prestations, l'intégralité des prestations de Docoon.immo sera réputée effectuée et la facturation associée ne pourra être contestée.

Ainsi, si, du fait du Licencié, l'intégralité de la mission n'a pu être réalisée par Docoon.immo dans un délai de douze (12) mois à compter de la formation du Contrat, le Licencié devra à nouveau passer Commande pour tous les Produits et prestations associées qu'il souhaite faire livrer et réaliser.

**4.2.5.** En sus, chacune des prestations pouvant être associées aux Produits, y inclus notamment la formation, pour laquelle un jour de réalisation a été fixé

d'un commun accord entre les Parties, le Licencié pourra demander à un report jusqu'à 72 heures avant la date convenue.

Passé ce délai de 72 heures avant la date convenue, aucun report ne pourra être sollicité par le Licencié. Dans ce cas, le Licencié sera redevable de l'intégralité du prix et sera tenu pour bénéficier de la prestation manquée de passer une nouvelle Commande auprès de Docoon.immo conformément aux modalités définies aux Articles 4.1 et 4.2.

## 5. COOPÉRATION DES PARTIES

Pour la bonne exécution du Contrat, les Parties s'engagent mutuellement à coopérer pleinement et de bonne foi l'une envers l'autre. L'obligation de coopération est déterminante au regard de la nature du présent Contrat.

### 5.1 Obligations du Licencié

Le Licencié est tenu d'une obligation de coopération, corollaire de l'obligation d'information de Docoon.immo, en termes d'expression de ses attentes et besoins, en termes d'implication, d'information et de dialogue.

Le Licencié est tenu de participer à la phase d'identification de ses propres besoins et de communiquer de manière claire et précise à Docoon.immo, dès l'entrée en vigueur du Contrat, toutes les informations et données nécessaires à la réalisation des prestations conformément à ses attentes.

Le Licencié s'engage à fournir à Docoon.immo tout document et toute information lui permettant de réaliser sa prestation conformément à ses attentes, dès l'entrée en vigueur du Contrat, dans les plus brefs délais et de la manière la plus précise et à répondre dans les plus brefs délais à toutes les questions que Docoon.immo jugerait nécessaires pour l'accomplissement de sa prestation.

Le Licencié devra éventuellement, à la demande de Docoon.immo, mettre à sa disposition ses locaux ainsi que ses moyens en matériels et en personnel nécessaires pour l'exécution du Contrat, à titre gratuit.

En tout état de cause, cette obligation de coopération ne saurait dégénérer en une immixtion du Licencié dans l'exécution des prestations de Docoon.immo.

Par ailleurs, le Licencié reconnaît que la bonne exécution des prestations dépend, le cas échéant, de la coopération active des éditeurs de logiciels « source » ou « destination » éventuellement concernés par les flux. Il appartient au Licencié de s'assurer de la coopération de ces derniers afin de permettre les échanges de données.

Le Licencié reconnaît que la bonne exécution des obligations prévues au présent article conditionne la bonne exécution des prestations de Docoon.immo, notamment l'installation et le paramétrage des Produits, dans le respect des délais prévus dans la Commande.

### 5.2 Obligations de Docoon.immo

Docoon.immo s'engage à mettre en œuvre les moyens et connaissances techniques, conformes à l'état de l'art et aux usages professionnels en vigueur afin de fournir des Produits, une installation et un paramétrage conformes aux attentes du Licencié.

Docoon.immo est tenue d'une obligation de conseil vis-à-vis du Licencié et de se renseigner sur ses besoins. A ce titre, Docoon.immo est tenue de solliciter la communication de tous documents et de toutes informations utiles pour la réalisation de ses prestations.

Docoon.immo s'engage à affecter les moyens humains et matériels nécessaires au bon accomplissement de ses prestations et à faire preuve d'une réactivité afin d'atteindre les objectifs du Contrat.

Docoon.immo s'engage à alerter le Licencié sur tout événement dont elle a connaissance et susceptible d'affecter les délais ou les conditions de réalisation des prestations.

La bonne exécution des obligations de Docoon.immo est soumise au respect par le Licencié des obligations définies à l'Article 5.1 des Conditions Générales. Par conséquent, Docoon.immo ne pourra être tenue pour responsable d'un retard dans l'exécution de sa prestation ou d'une mauvaise exécution de celle-ci résultant notamment d'une communication tardive, incomplète ou erronée du Licencié, de l'expression de besoins nouveaux non prévus dans la Commande ou encore de la mauvaise foi du Licencié.

### 6. MODALITÉS FINANCIÈRES

#### 6.1 Prix

En contrepartie de la fourniture des Produits et de la licence accordée sur ces Produits, le Licencié s'engage à verser à Docoon.immo une redevance dont le montant figure, soit dans le devis ou la proposition commerciale émis par Docoon.immo, soit dans le bon de commande émis par le Licencié, selon les modalités de la Commande qui lie les Parties.

Le prix est défini sur le principe d'une tarification par tranches de logements gérés par le Licencié au jour de la conclusion du Contrat. Ce montant peut donc être amené à évoluer en fonction du nombre de logements détenus en application de l'Article 6.2 ci-après.

Il est rappelé que ce prix ne couvre pas :

- les Nouveaux Produits lesquels font l'objet d'une Commande distincte selon les conditions tarifaires applicables qui peuvent être demandées à Docoon.immo par le Licencié et figurent soit dans le devis ou la proposition commerciale émis par Docoon.immo, soit dans le bon de commande émis par le Licencié ;
- la prestation de migration vers un Nouveau Produit laquelle fait l'objet d'une facturation additionnelle définie lors de la Commande du Nouveau Produit et dont le prix varie selon la version du Produit installé chez le Licencié afin de se conformer aux prérequis techniques du Nouveau Produit ;
- la Maintenance laquelle fait l'objet d'un contrat distinct. Toutefois, le défaut de paiement de la Maintenance par le Licencié pendant un délai d'un (1) an oblige le Licencié à s'acquitter à nouveau du paiement de la licence d'utilisation.

#### 6.2 Révision du prix

Dans l'hypothèse où, en cours d'exécution du Contrat, le nombre de logements gérés par le Licencié augmenterait, entraînant ainsi le passage du Licencié dans une tranche supérieure, Docoon.immo facturera au Licencié un complément de prix défini comme suit :

Facturation complémentaire = prix applicable à la nouvelle tranche attribuée au Licencié – prix déjà payé par le Licencié

Le Licencié peut demander à tout moment à Docoon.immo la communication de sa grille tarifaire afin d'anticiper le passage d'une tranche à l'autre.

#### 6.3 Modalités de paiement

Toute facture est payable à trente (30) jours calendaires à compter de la réception de la facture par le Licencié.

A défaut de paiement d'une facture dans les délais, le Licencié sera redevable d'intérêts de retard sur le montant impayé à hauteur de trois (3) fois le taux annuel d'intérêts légal en vigueur publié au Journal Officiel de la République Française, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante euros (40€) en application de l'article L441-10 du Code de commerce. En cas de modification réglementaire du montant de cette indemnité forfaitaire, le nouveau montant sera de plein droit substitué à celui figurant aux présentes Conditions Générales.

Tout terme commencé est dû en totalité. Par conséquent, le calcul des intérêts de retard débute le premier jour suivant la fin du délai de paiement et se terminera le jour du paiement effectif par le Licencié.

#### 7.1 Fourniture des Produits

Docoon.immo s'engage à livrer les Produits au lieu et selon les conditions spécifiées dans la Commande. Les Produits sont livrés à distance avec l'ensemble de la Documentation afférente, sur support numérique et dans la version commandée.

Les Produits sont installés sur toute machine et sur tout site du Licencié ou de ses Bénéficiaires, dans le respect du nombre de licences acquises et des établissements Bénéficiaires désignés dans la Commande.

Le Licencié reconnaît que certains Produits peuvent ou ne peuvent pas, en raison de leur nature, de leurs caractéristiques et de leurs fonctionnalités, être partagés ou utilisés simultanément sur plusieurs ordinateurs.

L'installation et le paramétrage des Produits sont effectués par Docoon.immo et conditionnent l'application de la garantie prévue dans les présentes Conditions Générales et l'application de la Maintenance.

Lors de l'installation des Produits, le Licencié pourra faire appel à l'assistance de Docoon.immo par voie électronique ou téléphonique. Toute intervention dans les locaux du Licencié ou d'un Bénéficiaire donnera lieu à l'établissement d'un devis et d'une Commande correspondante du Licencié.

Toutefois, le Licencié peut lui-même procéder à l'installation et au paramétrage des Produits. Le cas échéant, afin de bénéficier de la garantie et de la Maintenance, le Licencié devra solliciter la prestation de qualification et de validation de Docoon.immo, Produit par Produit. Une telle prestation fera l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au jour de sa réalisation.

Au cas où le Produit serait concédé à des fins d'évaluation, la période d'évaluation ne pourra excéder soixante (60) jours calendaires à compter de la date de réception du Produit.

#### 7.2 Droit d'usage inter-applicatif

Alternativement à la fourniture d'un Produit dans les conditions de l'Article précédent, la Commande du Licencié peut porter sur un Droit d'usage inter-applicatif.

Ce Droit d'usage donne la possibilité au Licencié de développer lui-même un connecteur. Docoon.immo fournit au Licencié le noyau EIE ainsi que les outils que ENOVACOM, éditeur de EIE, a fourni à Docoon.immo.

Il est rappelé que ce Droit d'usage ne porte que sur des connecteurs inter-applicatifs, à l'exclusion de tout Connecteur Externe.

Le Licencié procède lui-même à l'installation et au paramétrage des Produits dans la limite du nombre prévu dans la proposition commerciale. Afin de bénéficier de la garantie prévue dans les présentes Conditions Générales et de la Maintenance, le Licencié devra solliciter la prestation de qualification et de validation de Docoon.immo, Produit par Produit. Une telle prestation fera l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au jour de sa réalisation.

Pour bénéficier du Droits d'usage inter-applicatif, le Licencié doit s'acquitter des redevances dues au titre de la Maintenance.

### 8. PRÉREQUIS TECHNIQUES

Le Licencié doit, au jour convenu pour l'installation, disposer d'un matériel apte à recevoir le(s) Produit(s) pour l'installation. De plus, il devra s'assurer au moins d'un personnel qualifié sur place afin notamment de valider le paramétrage et la configuration du ou des Produits.

Le Licencié s'engage à former auprès de Docoon.immo un ou plusieurs membres de son personnel au paramétrage et à la configuration du ou des Produits.

Les prérequis techniques minimum relatifs à chaque Produit sont disponibles à tout moment sur le site [www.docoon.immo](http://www.docoon.immo) et sur demande.

Ces prérequis techniques minimum sont mis à jour à chaque sortie d'un Nouveau Produit. Le Licencié, et le cas échéant le Bénéficiaire, sera Informé par mail de l'évolution de ces prérequis. Le Licencié est tenu de d'utiliser les Produits d'une manière conforme à ces prérequis techniques mis à jour.

Le Licencié reconnaît et accepte qu'il est indispensable de suivre l'évolution des prérequis techniques afin de bénéficier pleinement de la Maintenance.

De même, à l'occasion de toute acquisition de Nouveaux Produits, il appartient au Licencié de se rapprocher de Docoon.immo afin de s'assurer de l'adéquation de son environnement technique pour les Produits nouvellement acquis ainsi que pour procéder à la migration vers les Nouveaux Produits.

## 9. RECETTE

**9.1** Une fois l'installation et le paramétrage effectués, Docoon.immo effectue une vérification et envoie par email le bordereau de recette au Licencié. Ce bordereau contient les différentes prestations, Produit par Produit.

La recette comprend les différentes phases suivantes :

- Mise à disposition des Produits ;
- Constatation satisfaisante des jeux de tests de chaque Produit ;
- Validation du bon fonctionnement des Produits.

**9.2** Le Licencié dispose, à compter de l'envoi du bordereau de recette par Docoon.immo, d'un délai de dix (10) jours ouvrés pour formuler ses observations. A défaut de formuler des observations pendant ce délai, la recette devient définitive et Docoon.immo adressera la facture afférente aux prestations recettées.

**9.3** Dans l'hypothèse où le Licencié communique à Docoon.immo des réserves dans le délai susmentionné, la recette définitive n'est acquise que pour les prestations mentionnées dans le bordereau ne faisant pas l'objet de réserves. Docoon.immo adressera la facture afférente aux seules prestations ainsi recettées.

Docoon.immo fera toute diligence pour répondre aux réserves et observations dans un délai de dix (10) jours ouvrés.

**9.4** Les réserves liées à des dysfonctionnements des Systèmes Informatiques du Licencié ou du Bénéficiaire ne pourront en aucun cas être considérées comme des réserves acceptables.

**9.5** Docoon.immo ne peut s'engager sur les performances d'un Produit uniquement si une étude préalable du Système Informatique du Licencié ou du Bénéficiaire a été réalisée. Le résultat de cette étude dépend des informations fournies par le Licencié.

**9.6** Si les fonctionnalités d'un Produit ne sont pas atteintes, Docoon.immo peut, à son choix et en fonction de la situation en cause, soit (i) opérer les modifications nécessaires afin que le Produit réponde aux fonctionnalités attendues, soit (ii) rembourser le Licencié des sommes exposées pour l'achat du Produit. Le Contrat demeurera pleinement valable pour les autres Produits commandés par le Licencié. Les dispositions de la présente clause ne pourront jouer que pour autant :

- Que le Licencié ait clairement exprimé ses besoins ;
- Que les Produits fonctionnent dans un environnement conforme aux prérequis ;
- Que les Produits n'aient pas été modifiés par le Licencié ou par un tiers ;
- Que le Licencié se soit acquitté régulièrement des sommes relatives à la Maintenance et que celle-ci n'ait pas été interrompue pendant un délai d'un (1) an ;
- Que les Produits soient utilisés conformément aux fonctionnalités annoncées par l'Editeur ;
- Que l'installation et le paramétrage du Produit ait été réalisés par Docoon.immo ou un tiers dûment autorisé par Docoon.immo et, le cas

échéant, que Docoon.immo ait procédé à la prestation de qualification et de validation des Produits concernés ;

- Que les éditeurs tiers éventuellement concernés par les flux aient effectué les prestations nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de ces flux.

**9.7** La période de garantie de trois (3) mois prévue à l'Article 13 des Conditions Générales commence à courir à compter de la date de la recette définitive.

## 10. LICENCE D'UTILISATION DES PRODUITS

### 10.1 Propriété intellectuelle des Produits

Les Produits commercialisés par Docoon.immo sont des œuvres de l'esprit au sens du Code de la propriété intellectuelle et font donc l'objet de droits d'exploitation privatifs au titre du droit d'auteur.

Certains Produits sont créés et édités par Docoon.immo, laquelle est titulaire des droits d'auteur de ces Produits et dispose des prérogatives attachées à cette qualité. Pour ces Produits, s'appliquent les dispositions de la présente clause.

D'autres Produits commercialisés par Docoon.immo sont créés et édités par des tiers. Le Licencié est alors tenu de respecter les Licences Tiers que Docoon.immo lui communique parallèlement aux présentes Conditions Générales.

Le Licencié s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle de Docoon.immo ou de l'Editeur ainsi que, d'une manière générale, sur les marques associées.

De plus, le Licencié s'engage à prendre, à l'égard de son personnel et de toute personne qui aurait accès aux Produits, toutes les mesures nécessaires pour assurer le secret, la confidentialité et le respect des droits de propriété intellectuelle de Docoon.immo ou de l'Editeur. En tout état de cause, le Produit, qu'il soit édité par Docoon.immo ou par un tiers, n'est en aucun cas vendu, mais son utilisation est concédée sous licence.

### 10.2 Étendue de la concession

Le Contrat confère au Licencié une licence d'utilisation pour chaque Produit référencé dans la Commande.

Sous réserve des dispositions contraire contenues dans les présentes ou dans les Licences Tiers, la licence d'utilisation d'un Produit est concédée pour la durée de protection du Produit au titre du droit de la propriété intellectuelle.

La présente concession est strictement limitée pour le nombre de Systèmes Informatiques et de Bénéficiaires précisés dans la Commande. Toute utilisation des Produits par une personne qui n'aurait pas été identifiée comme Bénéficiaire constitue un acte de contrefaçon à l'égard de l'Editeur et un manquement contractuel à l'égard de Docoon.immo.

Sous réserve du complet paiement de la redevance prévue à l'Article 6 des Conditions Générales, Docoon.immo concède au Bénéficiaire un droit personnel, limité, non-transférable et non-exclusif, d'installer et d'utiliser un exemplaire du Produit, sous sa forme exécutable, sur une Plate-forme certifiée, selon les modalités suivantes :

- Pour une licence site, le Bénéficiaire est autorisé à installer et utiliser le Produit pour connecter entre eux deux Systèmes Informatiques, sans limitation quant au nombre de Systèmes Informatiques pouvant être connectés par l'intermédiaire du Produit. Le Bénéficiaire est par ailleurs autorisé à utiliser l'ensemble des connecteurs techniques et protocoles d'échanges livrés avec le Produit.
- Pour une licence évolutive, le Bénéficiaire est autorisé à installer et utiliser le Produit pour connecter entre eux deux Systèmes Informatiques dans la limite du nombre maximum de Systèmes Informatiques autorisé tel que prévu dans la Commande. Pour

augmenter le nombre de Systèmes Informatiques et de Bénéficiaires autorisés, le Licencié s'engage à faire l'acquisition de licences complémentaires et les Parties conviennent de formaliser le changement dans une nouvelle Commande. Le Licencié s'engage à payer à Docoon.immo le supplément de redevance prévu dans la nouvelle Commande et calculé en fonction des conditions financières et de la politique de mise à niveau des prix en vigueur au moment du changement. Le cas échéant, la redevance dont s'acquitte le Licencié pour la Maintenance du Produit sera recalculée en fonction du nouveau nombre de Systèmes Informatiques autorisés.

## 10.3 Limitations

Les droits non expressément concédés en application des présentes ne sont ni cédés, ni concédés au Licencié. Toute mise en œuvre non autorisée d'un droit non expressément concédé en application des présentes est constitutive d'un acte de contrefaçon.

Le Licencié et le Bénéficiaire s'engagent à respecter les instructions et recommandations de Docoon.immo ainsi que toutes les mises à jour ultérieurement communiquées.

En toute hypothèse, la licence d'utilisation est personnelle au Licencié, et le cas échéant aux Bénéficiaires. L'utilisation du Produit est destinée à couvrir uniquement les besoins internes et professionnels du Licencié ou du Bénéficiaire, ce qui exclut tout service partagé ou service bureau.

Le Licencié n'est en aucun cas autorisé à céder, transmettre, prêter, louer, distribuer un Produit et la Documentation à un tiers, ni les mettre à disposition d'un tiers d'une quelconque manière, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

De même, dans les limites permises par la loi, le Licencié et le Bénéficiaire ne peuvent, en aucun cas et sous quelque prétexte que ce soit, modifier, adapter, altérer, remanier, transformer, traduire tout ou partie d'un Produit ou de la Documentation, copier, reproduire, dupliquer un Produit ou la Documentation pour quelque fin que ce soit, créer des œuvres dérivées à partir d'un Produit ou de la Documentation, enlever, cacher ou altérer toute mention de propriété ou toute mention légale apposée sur ou dans les crédits d'un Produit ou de la Documentation associée.

Ainsi, il est expressément interdit au Licencié et au Bénéficiaire d'utiliser des techniques permettant d'accéder au code source ou de contourner les systèmes de sécurité d'un Produit.

Le Licencié et le Bénéficiaire ne peuvent se prévaloir d'une quelconque erreur dans un Produit pour justifier de sa modification. Les modifications en vue de corriger les erreurs d'un Produit sont strictement réservées à Docoon.immo ou à l'Editeur du Produit. Une telle correction peut intervenir dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour l'utilisation du Produit en conformité avec sa Documentation et sa destination.

Par ailleurs, Docoon.immo ou, le cas échéant l'Editeur, dispose du droit d'adapter, de traduire, d'arranger et plus généralement de modifier le Produit ou sa Documentation, ou d'en arrêter la diffusion, sans préavis et sans obligation de notification.

## 10.4 Copie de sauvegarde

Conformément aux dispositions législatives en vigueur, et sous réserve qu'elle ne soit pas fournie avec le Produit, le Licencié est autorisé à effectuer une copie unique de sauvegarde dès lors qu'elle s'avère nécessaire pour préserver l'utilisation du Produit.

Cette copie de sauvegarde ne pourra être utilisée qu'à des fins d'archivage et toutes les mentions de droit d'auteur ou de tout autre droit de propriété intellectuelle de l'Editeur devront alors être reproduites.

Le Licencié est seul responsable de la sécurité et de la garde de la copie de sauvegarde réalisée. Il n'est pas autorisé à effectuer d'autres copies du Produit, ni de la Documentation l'accompagnant.

## 10.5 Vérification / Audit

Le Licencié s'engage, le cas échéant pour le compte de ses Bénéficiaires, sur demande de Docoon.immo, à fournir une attestation écrite, signée par un représentant dûment autorisé: (a) certifiant que l'utilisation faite du Produit est conforme aux présentes Conditions Générales, et le cas échéant à la Licence Tiers, y compris quant au nombre maximum de Systèmes Informatiques et de Bénéficiaires, et (b) répertoriant le(s) site(s), type(s), et numéro(s) de série des matériels sur lesquels le Produit est utilisé.

Le Licencié, le cas échéant pour le compte de ses Bénéficiaires, autorise Docoon.immo ou ses représentants, à effectuer un audit interne des fichiers, de l'environnement informatique et des installations du Licencié ou du Bénéficiaire afin de vérifier l'utilisation normale du Produit et le respect des présentes Conditions Générales, et le cas échéant de la Licence Tiers. Cette vérification devra avoir lieu pendant les heures ouvrables et ne devra pas entraver de manière déraisonnable l'activité du Bénéficiaire.

Docoon.immo, ou ses représentants, est autorisée à copier toute information découverte lors de la vérification et que le Licencié ou le Bénéficiaire posséderait en violation des Conditions Générales, et le cas échéant la Licence Tiers. Si la vérification révèle que le Licencié a sous-évalué les redevances dues à Docoon.immo, il se verra facturer la différence sur la base du tarif en vigueur au moment de la vérification, assorti d'une pénalité de 15% à titre de clause pénale. Si le différentiel de redevance est supérieur à 5 %, le Licencié supportera en outre les frais de vérification encourus par Docoon.immo.

## 11. LIMITATIONS RELATIVES A L'INTEROPÉRABILITÉ

Conformément aux dispositions de l'article L.122-6-1 IV du Code de la propriété intellectuelle, le Licencié et le Bénéficiaire ne sont pas autorisés à effectuer des actes de décompilation afin de rendre un Produit interopérable avec des matériels ou d'autres logiciels (i) sans en avoir informé Docoon.immo préalablement par écrit et (ii) tant que les informations nécessaires à l'interopérabilité sont disponibles ou tant que Docoon.immo met en œuvre des efforts raisonnables pour les lui fournir.

En toute hypothèse, avant de rechercher ou de requérir toute interopérabilité, le Licencié et le Bénéficiaire s'engagent à ne pas enfreindre les droits de propriété intellectuelle qui sont attachés à un Produit et respecter les conditions légales et documentées d'un Produit ainsi que sa destination.

## 12. MAINTENANCE

La Maintenance d'un Produit ou d'un Droit d'usage inter-applicatif est fournie par Docoon.immo, ou par un tiers agissant pour le compte de Docoon.immo, selon les modalités financières et techniques prévues dans les Conditions Générales de Maintenance Docoon.immo.

A défaut de s'acquitter du paiement de la Maintenance pendant un délai d'un (1) an, le Licencié devra à nouveau s'acquitter de la redevance forfaitaire due en contrepartie de la licence de Produit qui lui est concédée.

Les corrections mises à jour et nouvelles versions doivent être installées dans un délai raisonnable à compter de leur mise à disposition, sauf à délivrer Docoon.immo de toute obligation ou responsabilité résultant de la maintenance.

Ces corrections, mises à jour et nouvelles versions des Produits sont concédées sous licence selon les termes des Conditions Générales d'Utilisation et de Maintenance. Sont exclues de la maintenance, les nouvelles options du Produit et les Nouveaux Produits que le Licencié n'a pas déjà acquis. Les nouvelles options et les Nouveaux Produits doivent pour être utilisés, faire l'objet d'une Commande séparée et d'une facturation additionnelle.

Faute de mettre en œuvre la Maintenance, le Licencié ne peut prétendre bénéficier des garanties offertes par Docoon.immo et, le cas échéant des Editeurs de Produits.

## 13. GARANTIES

### 13.1 Garantie limitée aux Produits

Docoon.immo garantit que les Produits sont conformes aux spécifications écrites dans leur Documentation.

Le Licencié reconnaît que les Produits sont fournis « en l'état ». Les Produits relèvent d'un domaine particulièrement complexe de la technique informatique et ne peuvent faire l'objet de tests concernant toutes les possibilités d'utilisation. Néanmoins, Docoon.immo déclare, qu'en l'état actuel des connaissances, les Produits sont aptes à évoluer en fonction de l'état de la technique et en conformité avec les évolutions réglementaires et législatives, tant au niveau national que communautaire.

Le fonctionnement d'un Produit, non modifié et régulièrement mis à jour, correctement installé et/ou utilisé sur des Plateformes certifiées est garanti conforme aux caractéristiques fonctionnelles et techniques décrites dans la Documentation, pour une durée de trois (3) mois. Par conséquent, dans l'hypothèse où le Licencié ou le Bénéficiaire a lui-même procédé à l'installation et au paramétrage des Produits, il devra solliciter la prestation de qualification et de validation de Docoon.immo, Produit par Produit, afin de bénéficier de la présente garantie.

Docoon.immo s'engage à mettre en œuvre :

- les moyens organisationnels, juridiques, humains et matériels appropriés pour réaliser les prestations conformément aux engagements souscrits aux termes du Contrat ;
- les moyens techniques économiquement appropriés et connus au jour de l'installation et du paramétrage d'un Produit pour assurer la sécurité et la confidentialité des données traitées par le Licencié avec ledit Produit ;

Afin que la présente garantie soit applicable, le Licencié doit répondre aux prérequis techniques définis à l'Article 8 des Conditions Générales.

En tout état de cause, la garantie octroyée par Docoon.immo est soumise à la bonne exécution de son obligation de coopération par le Licencié.

### 13.2 Garantie d'éviction

Docoon.immo garantit disposer de l'ensemble des droits et/ou autorisations nécessaires pour accorder les droits issus du présent Contrat.

Par conséquent, Docoon.immo garantit le Licencié contre toute action en contrefaçon et, plus généralement, contre toute revendication émanant de tiers relative à la propriété intellectuelle des Produits pour lesquels le Licencié a passé Commande.

A ce titre, Docoon.immo prendra à sa charge tous les frais et dépens ainsi que tous les dommages et intérêts éventuels auxquels le Licencié pourrait être condamné par une décision de justice devenue définitive, ou bien résultant d'une transaction conclue avec l'accord de Docoon.immo, et basée sur la démonstration d'une contrefaçon relative à un Produit.

Le Licencié s'engage à informer Docoon.immo par écrit et dans un délai de quinze (15) jours ouvrés, de l'action en contrefaçon ou de l'allégation précédant cette action, et à l'appeler en cause en qualité de garant. De même, en cas de transaction, le Licencié s'engage à ce que Docoon.immo puisse prendre part aux négociations. De plus, Docoon.immo doit avoir été mise en mesure par le Licencié d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Licencié et, pour ce faire, que le Licencié est tenu de collaborer loyalement à ladite défense en fournissant tous les éléments, informations et assistances nécessaires pour mener à bien une telle défense.

A défaut, Docoon.immo sera en mesure de contester le montant du remboursement dû au Licencié.

Dans l'hypothèse où, à la suite d'une décision de justice devenue définitive ou d'une transaction conclue avec l'accord de Docoon.immo, il serait fait

interdiction pour le Licencié d'utiliser un Produit, Docoon.immo s'engage, à ses frais et à son choix :

- Soit à obtenir le droit pour le Licencié de continuer à utiliser les Produits sans limitation et sans redevance supplémentaire ;
- Soit à modifier ou remplacer les éléments des Produits litigieux afin d'éviter que la contrefaçon ne perdure, tout en assurant au Licencié les mêmes spécifications en termes de fonctionnalités et de performances. Dans l'éventualité où le Licencié estimerait que la modification ou le remplacement des éléments des Produits litigieux n'est pas conforme aux mêmes spécifications en termes de fonctionnalités et de performances, Docoon.immo s'engage à rembourser au Licencié le prix des Produits litigieux.

Dans le cas où, de l'avis de Docoon.immo, aucune solution permettant au Licencié de poursuivre l'exploitation des Produits ne serait envisageable, le Contrat serait résilié de plein droit et le Licencié se verrait remboursé les consommations non traitées sur la période du mois en cours, à titre d'indemnité.

### 13.3 Exclusion de garantie

Aucune autre garantie que celles décrites aux Articles 13.1 et 13.2 n'est octroyée par Docoon.immo. Par conséquent, le Licencié et le Bénéficiaire ne peuvent en aucun cas se prévaloir d'une quelconque garantie tacite.

La garantie n'est pas applicable si le défaut de conformité d'un Produit résulte d'un accident, d'un usage ayant entraîné une détérioration, d'une utilisation inappropriée, d'une Plate-forme non-certifiée ou d'un Système Informatique.

Le Licencié reconnaît avoir reçu toute information nécessaire lui permettant de bien connaître les Produits et d'apprécier leur adéquation à ses besoins avant sa Commande. Par conséquent, Docoon.immo ne garantit pas l'adéquation d'un Produit à tous les besoins et exigences du Licencié et qui relève de sa seule appréciation.

Par ailleurs, le Licencié reconnaît connaître les caractéristiques des standards utilisés par un Produit pour les flux et/ou les transmissions de données et, notamment, celle des réseaux de communication. Par conséquent, le Licencié en reconnaît les limites et accepte que :

- Docoon.immo ne saurait être tenue responsable des difficultés ou des vitesses et des ralentissements d'accès aux Produits ou du non-acheminement de ses données ;
- la nature desdits standards et réseaux, et en particulier leurs performances techniques ou leurs temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données du Licencié ne sont pas garantis ;
- il appartient au Licencié de prendre toutes les mesures appropriées de nature à sauvegarder et protéger ses données et/ ou logiciels et/ ou matériels ;
- les transmissions de données à travers ces standards et réseau de communication, qui regroupent des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités diverses et qui peuvent être saturés à certaines périodes de la journée, ne bénéficient que d'une disponibilité relative ;
- l'engagement de Docoon.immo est limité à livrer un ou plusieurs Produits conformes à ses caractéristiques techniques et fonctionnelles et d'en concéder une licence d'utilisation.

Le Licencié reconnaît et accepte que Docoon.immo n'assume aucune garantie en cas de dysfonctionnement d'un Produit résultant de la défaillance d'un logiciel édité par un tiers ou d'une défaillance du matériel du Licencié ou du Bénéficiaire.

Le Licencié reconnaît et accepte qu'il est impossible de garantir qu'un Produit conviendra à toutes les combinaisons que le Bénéficiaire pourrait choisir, qu'il fonctionne dans tout environnement d'exploitation, et qu'il est utilisable sans interruption (notamment du fait de sa maintenance) ou erreur, ni que toutes les erreurs pourront être corrigées.

De surcroît, aucune garantie n'est due par Docoon.immo dans l'hypothèse où le Licencié ou le Bénéficiaire procède lui-même à l'installation et au

paramétrage des Produits sans solliciter la prestation de qualification et de validation de Docoon.immo.

De même la garantie et la responsabilité de Docoon.immo sont exclues dans les cas suivants :

- les Produits sont utilisés dans un environnement non conforme aux prérequis techniques ;
- le Licencié, le Bénéficiaire ou un éditeur tiers a manqué à son obligation de coopération empêchant le bon fonctionnement des flux, malgré les prestations de Docoon.immo ;
- les Produits ont été modifiés par le Licencié ou par un tiers ;
- le Licencié ne s'est pas acquitté régulièrement des sommes relatives à la maintenance ou celle-ci a été interrompue pour une raison imputable au Licencié ;
- les Produits ne sont pas utilisés conformément aux fonctionnalités annoncées par l'Editeur.

## 14. RESPONSABILITÉ

### 14.1 Responsabilité de Docoon.immo - Assurance

Docoon.immo s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour répondre aux attentes du Licencié et à exécuter les obligations mises à sa charge avec diligence. Pour permettre à Docoon.immo d'atteindre ses objectifs, il est attendu du Licencié la parfaite expression de ses attentes et le respect de ses engagements définis dans le Contrat.

La responsabilité de Docoon.immo ne saurait être engagée dans l'hypothèse où un flux de données ne serait pas opérationnel pour une raison quelconque échappant à son contrôle.

La responsabilité de Docoon.immo ne peut être engagée qu'en cas de faute de sa part entraînant un dommage direct et prouvé au Licencié ou au Bénéficiaire, sous réserve que ce dernier démontre un lien de causalité.

La responsabilité de Docoon.immo ne pourra pas être retenue en cas de dommage indirect subi par le Licencié ou le Bénéficiaire, tel que, et non exhaustivement, tout manque à gagner, perte d'exploitations, de bénéfices, de données, d'enregistrements ou de contenus, d'interruption d'activités, ou le fait que des données, enregistrements ou contenus soient rendus imprécis, et ce même si Docoon.immo a été prévenue de l'éventualité de tels dommages.

En tout état de cause, la responsabilité de Docoon.immo est strictement limitée aux sommes (hors taxes) effectivement versées par le Licencié sur la dernière année précédant le dommage, à l'exclusion de toute autre somme que le Licencié lui aura versée pour l'exécution d'un autre contrat conclu entre les Parties. Ainsi, toute réclamation portant sur la responsabilité de Docoon.immo relative à la Maintenance sera strictement régie par les dispositions des Conditions Générales de Maintenance Docoon.immo.

Docoon.immo ne pourra, notamment, pas être tenue responsable des interruptions, défauts et/ou des altérations d'un Produit et des conséquences qui peuvent résulter :

- d'une utilisation non conforme d'un Produit par le Licencié ou le Bénéficiaire;
- d'une intervention inadéquate sur un Produit ;
- de l'utilisation ou de l'assemblage d'un Produit avec un composant ou un système tiers incompatible ou non-certifié (notamment si le défaut a pour origine un dysfonctionnement quelconque de la Plate-forme ou du Système Informatique du Licencié ou du Bénéficiaire). ;
- de la force majeure ou de faits indépendants de la volonté des parties (interruption du service résultant de conflits sociaux, ou défaillance des moyens de transmission fournis par les opérateurs de réseaux partenaires).

Docoon.immo certifie avoir souscrit à une police d'assurance responsabilité civile professionnelle, auprès d'une compagnie notoirement solvable et établie en France métropolitaine pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, délictuelle et/ou contractuelle du fait de dommages corporels, matériels et immatériels causés au Licencié et à tout tiers dans le cadre de l'exécution du Contrat.

A ce titre, Docoon.immo s'engage à acquitter les primes et cotisations afférentes à ladite police d'assurance et de manière générale, à respecter l'ensemble des obligations, afin de couvrir l'ensemble des activités relatives aux présentes.

En tout état de cause, la responsabilité de Docoon.immo ne pourra être engagée au-delà du plafond de couverture de son contrat d'assurance Responsabilité civile.

### 14.2 Responsabilité du Licencié

Le Licencié assume l'entière responsabilité de tout manquement au présent Contrat émanant de l'un de ses Bénéficiaires, mandataires, préposés, ou toute autre personne agissant pour son compte. Le Licencié s'engage donc à communiquer le présent Contrat aux Bénéficiaires dès avant l'installation et le paramétrage des Produits.

Le Licencié répond de toute atteinte portée directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle afférents à tout ou partie des Produits.

Notamment, Le Licencié s'engage à prendre, à l'égard de son personnel, des Bénéficiaires et de toute personne extérieure qui aurait accès aux Produits, toute mesure nécessaire pour assurer le secret et le respect du droit de propriété sur lesdits Produits et, en particulier à prendre toute disposition aux fins que son personnel ne conserve ni Documentation, ni copie des Produits en-dehors de ses locaux.

Dans l'hypothèse où le Licencié s'est vu octroyer une licence d'utilisation sur un ou des Produits appartenant à un Editeur autre que Docoon.immo, le Licencié devra répondre auprès de cet Editeur ou de Docoon.immo de tout manquement à la Licence Tiers.

Par ailleurs, il appartient au Licencié de disposer de l'ensemble des autorisations légales, réglementaires et administratives requises dans le cadre de son activité de métier pour la mise en œuvre des prestations visées au Contrat.

Notamment, si le Licencié utilise un ou plusieurs Produits dans le but de traiter des données à caractère personnel, il s'engage à respecter toutes les prescriptions légales et réglementaires applicables la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016. Par conséquent, le Licencié s'engage à garantir et relever indemne Docoon.immo de toute action ou condamnation relevant d'un manquement du Licencié dans le cadre d'un traitement de données à caractère personnel.

## 15. DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre du Contrat et aux fins d'exécution des prestations ainsi que des mesures précontractuelles nécessaires à leur réalisation, Docoon.immo est amenée à collecter et à traiter des données à caractère personnel relatives à la ou aux personne(s) physique(s) contact(s) du Licencié (ci-après la « **Personne Concernée** »), en conformité avec la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016.

Pour la parfaite information des Personnes Concernées, le Licencié s'engage à communiquer les dispositions du présent article à toute Personne Concernée.

Les données collectées sont relatives aux nom, prénoms, civilité, coordonnées professionnelles (email, téléphone) et fonctions de la Personne Concernée. Ces données sont collectées dans le strict cadre de la gestion du fichier clientèle de Docoon.immo et lui permettent d'avoir un ou plusieurs point(s) de contact avec le Licencié pour l'exécution du Contrat. A ce titre, Docoon.immo est responsable de traitement.

La base juridique de ces traitements est l'exécution de la relation contractuelle entre les Parties.

Docoon.immo héberge ces données sur sa propre infrastructure informatique et conservera ces données cinq (5) ans après le terme de la relation contractuelle entre les Parties, ce délai correspondant à la durée légale de prescription.

Docoon.immo s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des mesures techniques et organisationnelles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données traitées.

La Personne Concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et d'opposition au traitement de ces données, mais aussi du droit de formuler des directives anticipées sur l'utilisation de ses données après sa mort ainsi que du droit à la portabilité de ses données qui doivent lui être restituées dans un format structuré et couramment lisible par machine, pour autant que l'exercice de ces droits ne porte pas atteinte à l'objectif poursuivi par le traitement. La Personne Concernée pourra exercer ces droits en adressant sa demande à Docoon.immo aux coordonnées suivantes :

- DOCOON.IMMO SAS – 32 Boulevard Michelet – 13008 Marseille - France
- global\_privacy@Docoon.com

La Personne Concernée peut en outre introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Les coordonnées électroniques de la Personne Concernée pourront par ailleurs être utilisées à des fins prospection commerciale de la part de Docoon.immo. La Personne Concernée pourra à tout moment s'opposer à cette prospection en envoyant une demande d'opposition aux coordonnées susmentionnées ou via le lien prévu à cet effet dans chaque message qui lui sera adressé. Si la Personne Concernée ne s'y oppose pas, ses coordonnées électroniques sont conservées à cette fin trois (3) ans à compter du terme de la relation contractuelle ou à compter de la dernière sollicitation explicite de la Personne Concernée.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où les données à caractère personnel traitées par le Licencié sont hébergées par Docoon.immo, le Licencié est tenu de consulter les Conditions Générales de Maintenance Docoon.immo afin de prendre connaissance des conditions d'hébergement conformes au Règlement UE 2016/679.

## 16. CONFIDENTIALITÉ

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles communiquées par l'autre Partie dans le cadre du présent Contrat, et s'engage à faire respecter cette confidentialité à tout membre de son personnel pendant toute la durée d'exécution du Contrat et cinq (5) ans après son terme ou sa résiliation pour quelque cause que ce soit.

Est considérée comme une information confidentielle, de façon non limitative, toute information, savoir-faire, donnée, procédé technique, prototypes, logiciel, design, dessin, formule ou données de test relatif à tout projet de recherche, développement futur, ingénierie, procédé marketing, financier, de services ou de fabrication ; que ces informations soient divulguées oralement, par écrit, sous format papier ou électronique. Les Parties reconnaissent que ces informations comprennent également toute invention, process, découverte, propriété intellectuelle ainsi que toute information, développés conjointement par les Parties.

A ce titre, les Parties s'engagent à :

- Traiter les informations confidentielles avec le même degré de protection qu'elles accordent à leurs propres informations confidentielles de même importance ;
- Garder les informations confidentielles et qu'elles ne soient pas divulguées ni susceptibles de l'être directement ou indirectement à tout tiers ;
- Ne pas porter atteinte, en aucune façon, aux droits de propriété intellectuelle portant sur les informations confidentielles ; et

- Éviter que les informations confidentielles ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées, en partie ou en totalité, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications ne sont pas directement liées à l'exécution des présentes.

## 17. ACCÈS AUX CODES SOURCES

Docoon.immo fera tout son possible pour permettre au Licencié d'accéder aux codes sources des Produits pour lesquels il bénéficie d'une licence d'utilisation en application du présent Contrat, de leurs mises à jour, de leurs interfaces et de leur Documentation dans les strictes hypothèses où :

- Docoon.immo fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, sans reprise des engagements par un tiers dans un délai d'un (1) mois à compter du jugement prononçant le redressement ou la liquidation judiciaire. Toutefois, ce droit d'accès ne saurait en aucun cas conférer un quelconque droit de propriété sur lesdites sources et ne saurait être exclusif. Cette disposition s'appliquera également sous réserve de l'application des dispositions légales régissant les entreprises en difficulté et des pouvoirs dévolus aux mandataires, administrateurs judiciaires ou liquidateurs judiciaires ;
- L'édition et/ou la commercialisation d'un Produit fait l'objet d'une cessation définitive, sans reprise par une filiale ou par un tiers.

Conformément aux dispositions de l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle, le Licencié pourra, dès lors, par ses propres moyens ou par l'intermédiaire d'un tiers, assurer la réalisation des prestations de maintenance corrective et adaptative nécessaire à la poursuite de l'exploitation paisible du Produit jusqu'au terme de la licence.

Le présent article ne s'applique qu'aux Produits qui sont la propriété de Docoon.immo. Pour les Produits commercialisés par Docoon.immo mais édités par des tiers, le Licencié est tenu de se référer aux Licences Tiers.

## 18. TRANSFERT DU CONTRAT

En cas de transfert du contrat par le Licencié à un tiers (scission, cession, apport, fusion, acquisition ou tout autre opération ayant pour conséquence une évolution du périmètre initial) ce transfert devra donner lieu à une autorisation écrite de Docoon.immo préalablement à la réalisation définitive de l'opération envisagée.

Docoon.immo procédera à une régularisation nécessaire eu égard aux obligations du Contrat et notamment à une régularisation du montant des licences en fonction de la situation résultant de la réalisation de l'opération envisagée. Ces dispositions s'appliquent quand bien même le bénéficiaire du transfert serait une entité contrôlée par le Licencié ou qui contrôle ce dernier, la notion de contrôle s'entendant au sens des dispositions des articles L.233-3 et suivants du Code de commerce.

En revanche, le présent Contrat pourra faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, par Docoon.immo, sans l'accord écrit et préalable du Licencié.

## 19. DURÉE ET RÉSILIATION

**19.1** Le Contrat entre en vigueur à sa date de formation conformément aux dispositions de l'Article 4.1 des Conditions Générales.

Sous réserve des dispositions ci-après, le Contrat demeure en vigueur pour la durée prévue à la Commande.

**19.2** Toutefois, dans l'hypothèse où le Licencié ne s'acquitterait pas du paiement de la Maintenance pendant un délai d'un (1) an, il devra à nouveau s'acquitter de la redevance forfaitaire versée en contrepartie de la licence d'utilisation. A défaut, le terme du Contrat sera acquis sans autre formalité et le Licencié perdra le bénéfice de la licence d'utilisation.

**19.3** Par ailleurs, Docoon.immo se réserve en outre, le droit de suspendre l'accès aux Produits visés au sein des Conditions Spéciales en cas d'un retard de paiement, sept (7) jours après avoir notifié par courrier recommandé avec

accusé de réception ce défaut de paiement, sans qu'une telle suspension ouvre droit au profit du Licencié à une quelconque indemnité ou action.

**19.4** Conformément aux dispositions de l'article 1225 du Code Civil, chacune des Parties pourra mettre fin au Contrat en cas de manquement aux dispositions des Articles 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16 et 18.

Cette résiliation pourra intervenir après envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure à la Partie défaillante faisant courir un délai minimum de quinze (15) jours pour permettre à la Partie défaillante de remédier à sa défaillance. La lettre de mise en demeure devra mentionner expressément la présente clause résolutoire.

Si à l'issue du délai imparté, la Partie défaillante n'a pas remédié à son manquement contractuel, le Contrat sera automatiquement résilié, sans autre formalité ni préavis.

La résiliation du Contrat à l'initiative d'une Partie n'empêche pas cette Partie de solliciter le cas échéant le paiement de tous dommages et intérêts en réparation du préjudice subi du fait des manquements contractuels de l'autre Partie ayant conduit à la résiliation.

**19.5** A compter de la résiliation ou du terme du Contrat, le Licencié doit immédiatement retirer le(s) Produit(s) de la Plateforme où ils ont été installés ou de tout autre outil de stockage ou fichier et / ou cesser de les utiliser, de quelque façon que ce soit, retourner tout exemplaire des Produits, y compris toute copie et toute Documentation, et certifier par écrit le respect de ces obligations.

Les droits et obligations qui, par nature, devront perdurer après la fin du Contrat produiront toujours leurs effets.

La résiliation du Contrat entraînera automatiquement résiliation des Conditions Générales de Maintenance Docoon.immo compte tenu du lien indissoluble entre ces contrats.

## 20. FORCE MAJEURE

Toute inexécution, exécution partielle ou défectueuse par l'une des Parties de ses obligations au titre du Contrat résultant d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil, ne constitue pas une violation des obligations des Conditions Générales de la part de cette Partie et ne peut engager sa responsabilité.

La survenance d'un tel cas de force majeure suspend l'exécution des obligations des Parties. Si l'empêchement consécutif audit cas de force majeure perdure plus de deux (2) mois, le Contrat sera résilié de plein droit et sans préavis, sous réserve d'accord contraire entre les Parties

## 21. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Licencié s'interdit pendant une durée de deux (2) ans à compter de sa Commande de solliciter, directement ou par personne interposée, l'un quelconque des salariés, dirigeants, collaborateurs ou membres de Docoon.immo, quelle que soit sa spécialisation, en vue de lui proposer un contrat de travail, un mandat social, un contrat de partenariat ou toute autre coopération.

Dans le cas où le Licencié ne respecterait pas cette obligation de non-sollicitation, le Licencié sera tenu de plein droit et sans formalité préalable de verser à Docoon.immo une indemnité au moins égale à deux (2) fois le total des appointements bruts versés à la personne débauchée pendant l'année précédant son départ.

## 22. LE PERSONNEL

Docoon.immo se réserve le droit exclusif de désigner le personnel affecté à l'exécution du Contrat.

Pendant toute la durée du Contrat, Docoon.immo continue d'assurer la gestion administrative, comptable et sociale du personnel en cause, lequel

reste en tout état de cause sous son autorité hiérarchique et ne peut en aucun cas être assimilable juridiquement à un salarié du Licencié ou à un personnel intérimaire mis à sa disposition.

Le personnel de Docoon.immo, intervenant dans les locaux du Licencié, doit respecter le règlement intérieur du Licencié, notamment en ce qui concerne les déplacements et les consignes de sécurité en vigueur.

Docoon.immo déclare et garantit être en règle avec les lois et règlements français et communautaires applicables, notamment avec les dispositions du code du travail. Plus particulièrement, Docoon.immo déclare respecter les dispositions des articles L.8221-1 et suivants du code du travail relatives à l'interdiction du travail dissimulé et atteste que les prestations, objets des présentes conditions contractuelles, sont exécutées conformément à la législation du travail en vigueur.

Docoon.immo fournit au Licencié tous les douze (12) mois maximum sur demande ou sur demande particulière écrite acceptée préalablement par Docoon.immo, jusqu'à la fin du contrat :

- Une attestation à jour de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L.243-15 du Code de la sécurité sociale (attestation de vigilance), émanant de l'organisme de recouvrement dont il relève ;
- Un extrait de son inscription au RCS (K ou K bis) ;
- La liste nominative de ses salariés étrangers soumis à autorisation de travail. Cette liste doit préciser, pour chaque salarié, sa date d'embauche, sa nationalité, le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail.

A défaut, le Licencié sera en droit de résilier le contrat.

## 23. SOUS-TRAITANCE

Tout ou partie des prestations objet du Contrat pourra faire l'objet d'une sous-traitance par Docoon.immo.

Dans cette hypothèse, Docoon.immo reste tenue envers le Licencié de l'exécution par le sous-traitant de la totalité des engagements, tels que décrits au sein du Contrat.

## 24. INTERLOCUTEUR

Chacune des Parties désigne un interlocuteur unique et un suppléant chargé de la bonne exécution du Contrat.

L'identité et les coordonnées de cet interlocuteur et de son suppléant seront communiquées par écrit à l'autre Partie.

## 25. INDÉPENDANCE DES PARTIES

Les Parties reconnaissent agir chacune pour leur propre compte comme des commerçants indépendants et ne seront pas considérées agent l'une de l'autre.

Le présent Contrat ne constitue ni une association, ni une franchise, ni un mandat donné par l'une des Parties à l'autre Partie.

Aucune des Parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre partie, sauf stipulation expresse contraire.

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

## 26. DOMICILIATION

Les Parties élisent domicile au lieu de leur siège social.

Pour l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de s'adresser toute correspondance à leur siège social respectifs.

## 27. AUTORISATIONS LÉGALES

Les Parties s'engagent à disposer de l'ensemble des autorisations légales et administratives nécessaires à l'exécution des présentes.

Les Parties s'engagent à collaborer pour la réalisation de nouvelles autorisations légales et administratives et pour toutes modifications d'autorisations déjà réalisées.

## 28. DISPOSITIONS DIVERSES

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat étaient tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'un traité, d'une loi ou d'un règlement, ou encore à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Aucun acte, délai à agir ou toute autre attitude, passive ou active, de la part des de l'une des Parties ne sera réputé constituer pour cette Partie une renonciation à l'un quelconque des droits et actions dont elle est créancière en vertu du présent Contrat, à moins que cette renonciation ne soit constatée par un écrit signé par un représentant dûment habilité. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

Le Licencié reconnaît et accepte que le présent Contrat annule et remplace tout accord antérieur, oral ou écrit, liant les Parties et relatif à la fourniture d'un ou plusieurs Produits et à leur licence d'utilisation.

En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Sous réserve de la faculté de Docoon.immo de modifier la Documentation, aucune modification des présentes ne peut intervenir en dehors d'un avenant écrit dûment signé par les représentants des Parties.

Le Licencié reconnaît et accepte que Docoon.immo peut, sauf avis contraire du Licencié, utiliser la dénomination et les éléments visuels du Licencié en référence dans une liste clients qui pourra être diffusée à des fins de prospection et de promotion tant de façon interne que de façon externe, y compris via le réseau Internet.

## 29. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant :

- Le bon pour accord du bon de commande et/ou devis signé ;
- Les Conditions Spéciales ;
- La description des Produits figurant à l'article 2 des présentes Conditions Spéciales et les formulaires annexés aux Conditions Spéciales ;
- Les présentes Conditions Générales.

En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation.

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et les Conditions spéciales, les dispositions des Conditions Spéciales primeront.

Nonobstant les règles d'interprétation des contrats définies dans le Code civil, il sera fait application de critères de rang selon les principes suivants :

- obligation par obligation ; ou à défaut
- alinéa par alinéa ; ou à défaut
- article par article.

## 30. DROIT D'AUTEUR ET LICENCES LIBRES

ENOVACOM Suite V2 (Antares V2), ENOVACOM INTEGRATION ENGINE (EIE), ENOVACOM SECURE MESSAGING (CPSURE Proxy), ENOVACOM SECURE WEB LOGIN (CPSURE web-ss0), ENOVACOM PATIENT CONNECT, ENOVACOM Easycript (EASYSUREPT.net), ENOVACOM Identity Manager (CPSURE Directory), ENOVACOM SMART AUDIT, ENOVACOM Secure Login (CPSure eSSO), ENOVACOM Patient Server, ENOVACOM Data Repository, ENOVACOM Surycat, ENOVACOM Patient Link. Copyright (c) 2002 - 2019 ENOVACOM S.A.S. Tous droits réservés (ci-après « EIE »). Le Licencié n'est pas autorisé à reproduire ou transmettre EIE, même partiellement et sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit (format électronique, procédé manuel ou autre), y compris, mais sans s'y limiter, par le biais de copies, d'enregistrement ou de systèmes de recherche et de stockage des informations, et à quelque fin que ce soit sans autorisation préalable écrite d'ENOVACOM.

EIE incorpore des logiciels ou partie de logiciels tiers (ci-après « Logiciel-tiers »). Tous les droits de propriété intellectuelle et autres droits relatifs aux Logiciels-tiers intégrés dans EIE sont détenus par leurs propriétaires respectifs et peuvent être protégés par les lois et les traités internationaux en matière de droit d'auteur et de propriété intellectuelle et font l'objet de conditions spécifiques telles que prévues par les textes de licence reproduit dans le dossier d'installation. Tous Logiciels-tiers fournis avec EIE doivent être utilisés dans le respect desdites licences.

## 31. JURIDICTION ET LOI APPLICABLE

Seule la version française des documents contractuels sera opposable aux Parties et fera foi en cas de litige. Les versions traduites sont fournies seulement à titre d'information.

Le présent Contrat est régi et interprété selon les lois et règlements français.

En cas de litige lié à la formation, la validité, l'exécution ou l'interprétation du Contrat, les Parties tenteront de résoudre leur différend à l'amiable.

Si les Parties ne parviennent pas à résoudre amiablement leur litige dans un délai d'un (1) mois, compétence est donnée au Tribunal de commerce de Marseille.

Signature du Licencié, précédée de la mention « J'ai lu et j'accepte les termes des Conditions Générales » :

Par délégation  
Mme Julie GABRIEL  
Adjointe au Maire  
Vice-Présidente du C.C.A.S.  
COMMUNE D'ARLES

## ANNEXE 1

### CONDITIONS SPÉCIALES APPLICABLES AUX PRODUITS DOCOON

#### Définitions :

« **Application Programming Interface ou API** » désigne le programme informatique contenu dans le Progiciel permettant d'assurer, dans le cadre de la Solution, l'interopérabilité avec des logiciels tiers.

« **Application Service Provider (ASP)** » désigne le mode d'accès à distance via le réseau Internet des fonctionnalités du Progiciel, installé sur le serveur du Sous-Traitant et accessible par une connexion à ce serveur.

« **Calibrage** » désigne l'opération consistant à collecter dans un fichier au format PDF, XML ou autre format, les informations de routage et de classement destinées à la GED (gestion électronique de documents).

« **Client** » désigne tout Licencié qui a effectué une Commande pour profiter de la Solution et des Services décrits au sein des présentes Conditions Spéciales.

« **Conditions Spéciales** » désignent les présentes conditions spéciales applicables uniquement à la Solution et aux Services.

« **Document électronique** » désigne le fichier électronique notamment des factures, paies, contrats, des baux au format PDF, XML ou autres, auxquels est associée une signature électronique garantissant son authenticité et son intégrité, au sens de l'article 289 VII alinéa 2° du Code général des impôts.

« **Documentation** » désigne la documentation de toute nature se rapportant à la Solution, notamment aux conditions d'utilisation, à la description des fonctionnalités et, de façon générale, se rapportant aux informations techniques nécessaires ou utiles à son utilisation et qui est notamment constituée par les formulaires joints et la description des services figurant à l'Article 2 des présentes.

« **Données** » désignent les bulletins de salaires, contrats, factures électroniques et autres pièces justificatives.

« **Editeur** » ou « **Docoon** » désigne la société Docoon Invest, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 917 412 587 dont le siège social est sis 81 rue Reaumur – 75002 Paris, qui édite la Solution et qui gère l'installation et la fourniture de la Solution et des Services.

« **Progiciel** » désigne le programme informatique standard développé pour une utilisation par plusieurs Clients et dont les caractéristiques techniques et fonctionnelles sont définies dans la Documentation.

« **Service(s)** » désigne au singulier le Service SaaS permettant de transmettre, réceptionner voire de conserver une donnée ce qui inclut un Document électronique.

« **Software as a Service (SaaS)** » désigne le service ASP basé sur le progiciel nativement conçu pour le Web.

« **Solution** » désigne la solution composée du Progiciel, d'applications, de bases de données, de systèmes d'exploitation, d'infrastructure d'hébergement, de matériel informatique et de communications électroniques et décrite à l'article 2 des présentes Conditions Spéciales.

« **Parties** » désigne conjointement l'Editeur et le Client.

#### 1. ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE

Les Services sont fournis pour une durée d'un (1) an à compter de la date de signature des documents contractuels.

En cas de signature à des dates différentes, la dernière date est considérée entre les parties comme la date de signature effective.

A l'issue de cette période initiale, le contrat est automatiquement renouvelé pour une durée d'un (1) an. Cette nouvelle période est elle-même renouvelée dans les mêmes conditions et pour la même durée et ce, autant de fois que nécessaire. Cependant, à l'issue de la période initiale, puis chaque année, l'une ou l'autre des parties peut dénoncer le contrat en respectant un préavis

notifié par lettre recommandée avec avis de réception ou par lettre recommandée électronique avec accusé de réception. Ce préavis est de trois (3) mois.

#### 2. DESCRIPTION DES SERVICES

Les produits et services proposés par Docoon sont certifiés ISO 9001, ISO 27 001 et agréés GS1. Docoon est adhérent au collège 1 de la FNTC.

Les modes d'utilisation Docoon peuvent nécessiter des jours de prestation pour l'analyse et la rédaction d'un DSF.

En option, le site Docoon peut être personnalisé aux couleurs du Client avec un sous-domaine dédié. Selon les besoins du Client, cette option peut faire l'objet d'un cahier des charges et d'un devis complémentaire.

##### 2.1. Service de Documents électroniques

L'Editeur propose au Client un service de Documents électroniques.

Dans ce cadre, les étapes de mises en œuvre sont les suivantes :

- Signature par le Client de la procuration pour la mise en place d'un certificat de signature électronique, conformément au Formulaire n°3 ;
- Calibrage ;
- Ordre de destruction pour l'archivage, si option archivage.

##### 2.1.1. Conformité

La conformité des factures créées, transmises et, sous réserve de la souscription à l'option archivage tiers, sont tiers archivées par l'intermédiaire de l'Editeur répondant aux exigences de l'article 289 VII alinéa 2° ainsi qu'à l'article 96 F - I Annexe III du Code général des impôts sur laquelle repose la politique de certification du prestataire de service de certification électronique désigné par le Client qu'il déclare connaître et accepter sans réserve.

L'Editeur est seulement responsable de la signature, la transmission et l'horodatage des données fournies le Client, l'Editeur n'est aucunement responsable du contenu (mentions légales, éventuelles incohérences entre les montants du format lisible et les champs de métadonnées fournis...) et de la véracité de la facture.

##### 2.1.2. Horodatage

Le Client déclare avoir pris connaissance de la politique d'horodatage de l'Editeur et l'accepter sans réserve.

##### 2.1.3. Format du fichier

Le recours au format normalisé PDF permet d'assurer la pérennité du contenu de la facture électronique jusqu'à l'expiration de la période de stockage. Par conséquent, le formulaire n°1 doit être correctement complété.

Voici la liste des informations que l'Editeur doit fournir à Chorus au moment de la soumission d'une facture par API. Il est indiqué que si une information est incorrecte ou erronée, la facture sera rejetée par le système, sans possibilité de fournir un complément d'informations.

Les informations détaillées ci-dessous sont impératives pour pouvoir déposer et soumettre une facture.

En plus de ces informations, l'Editeur stocke pour chaque Client, l'ID Chorus du fournisseur ainsi qu'un compte technique (login + Password) créé par le Client et mis à notre disposition pour les dépôts API.

Le montant total TTC est calculé à l'aide de cette formule :

Montant Total TTC = Total HT après remise + Total TVA après remise - Remise globale TTC

Tous les montants sont à fournir avec une précision de 6 chiffres après la virgule.

##### Partie générale

- Numéro de facture
- Date de la facture

## Partie destinataire

- Le SIRET du destinataire
- En fonction du destinataire, il faut éventuellement le service du destinataire

## Partie fournisseur

- L'id chorus du fournisseur (il s'agit de l'id de la structure du Client sur Chorus)
- (Facultatif) L'id du service existant dans le compte fournisseur

## Partie cadre de facturation

- Le code du cadre (4 possibles : A1\_FACTURE\_FOURNISSEUR, A2\_FACTURE\_FOURNISSEUR\_DEJA\_PAYEE, A9\_FACTURE\_SOUSTRAITANT, A12\_FACTURE\_COTRAITANT)
- Le code de la structure valideur (obligatoire si le code du cadre est A9 ou A12)
- Le code du service de la structure valideur (obligatoire si le code du cadre est A9 ou A12)

## Partie références

- La devise (exemple : EUR)
- Le type de facture (FACTURE ou AVOIR)
- Le type de TVA (4 possibles : TVA\_SUR\_DEBIT, TVA\_SUR\_ENCAISSEMENT, EXONERATION, SANS\_TVA)
- Un motif d'exonération si le type de TVA est EXONERATION
- Le numéro de marché (le destinataire peut refuser la facture si celui-ci l'exige)
- Le numéro du bon de commande (seulement si le destinataire l'exige)
- Le numéro de la facture d'origine (seulement si le type de facture est AVOIR)
- Le mode de paiement (6 possibles : ESPECE, CHEQUE, PRELEVEMENT, VIREMENT, AUTRE, REPORT)

## Partie récapitulatif TVA, chaque ligne de TVA contient :

- Taux de TVA saisi manuellement
- Montant de base HT par taux (= Somme (Montant HT après remise globale))
- Total TVA par taux de TVA (= Somme (Montant HT après remise globale) x (taux TVA / 100))

## Partie montant total

- Total HT après remise
- Total TVA après remise
- Remise globale TTC
- Un motif de remise privacy
- e si remise
- Total à payer

### 2.1.4. Caractéristiques de la signature électronique

Le dispositif de signature électronique retenu par le Client doit répondre aux exigences de l'article 289 VII du Code général des impôts.

La signature électronique repose sur un certificat électronique délivré par le prestataire de service de certification électronique désigné par le Client contractant.

La vérification de l'authenticité et de l'intégrité de la facture au moyen des données insérées dans le certificat attaché à la signature doit pouvoir être réalisée par le destinataire de la facture lors de sa réception mais encore à tout moment pendant la durée prévue par l'article L. 102 B du Code général des impôts.

L'Éditeur n'ayant aucun pouvoir de contrôle sur le destinataire, elle ne saurait être tenue pour responsable de l'absence de vérification par ledit destinataire.

### 2.1.5. Conservation des Documents électroniques

Les factures transmises tiennent lieu de factures d'origine. L'Éditeur assure la conservation des factures transmises par voie électronique dans leur format original (PDF, XML ou autre), sur support informatique.

La conservation porte également sur la signature électronique à laquelle sont liées les factures ainsi que le certificat électronique attaché aux données de vérification de la signature électronique.

Conformément à l'Article 8 des présentes Conditions Spéciales, sous réserve que le Client ait souscrit à cette option, elles sont conservées pendant la durée contractuelle, sur le support informatique susmentionné, c'est à dire au-delà de la durée prescrite par l'article L. 102 B du Livre des procédures fiscales, compte tenu de l'obligation issue de l'article L 123-22 du Code de commerce. Le traitement est assuré en France, conformément à l'article L 102 C alinéa 2 du Livre des procédures fiscales

Sauf accord exprès contraire, distinct des présentes, l'Éditeur, via un tiers archiver, n'assure pas ce service de conservation et de stockage pour le compte des destinataires, mais uniquement pour le Client contractant.

Dans le cadre de l'Article 16 des Conditions Spéciales, sur demande du Client, l'Éditeur pourra fournir des prestations d'assistance pour :

- Restituer les messages dans un format habituellement admis par les usages commerciaux, à savoir : le format PDF ou XML pour les factures ;
- Compte tenu du format utilisé pour les documents, la restitution porte à la fois sur les mentions obligatoires et facultatives.

### 2.2. Services de messaging

L'Éditeur propose l'accès à une plateforme Multicanal SaaS et une intégration simple de nos APIs à vos applicatifs métiers en agrégeant une « brique » de communication MULTICANAL et afin d'automatiser la diffusion de vos messages transactionnels, et ce quel que soit le média à savoir via EMAILS, SMS, Messages Vocaux et Fax. Cette plateforme gérée par l'Éditeur offre au Client une totale autonomie dans la gestion de la diffusion électronique de vos messages.

La solution, sécurisée et simple d'utilisation, permet au Client d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités suivantes au moyen d'un unique identifiant :

- Diffusion en masse ou unitaire de Fax, SMS, Messages Vocaux et d'EMAILS depuis votre SI avec notre API REST
- Diffusion en masse ou unitaire de Fax, SMS, Messages Vocaux SMS et d'EMAILS depuis notre plateforme SaaS
- Administration des différents niveaux de comptes utilisateurs
- Sélection d'un ou plusieurs document(s) / message(s) à diffuser ou création du message directement sur notre site à l'aide de notre éditeur
- Création et hébergement de templates (modèles) de messages.
- Sélection d'une ou plusieurs liste(s) de destinataires à contacter ou saisie des contacts à joindre, en ligne
- Gestion de liste avancée
- Programmation et lancement de vos envois
- Consultation des rapports de diffusion de chacun des envois
- Gestion des listes sous Excel directement sur votre « répertoire privé Docoon »
- Accès à vos répertoires privés de stockage (documents, listes, rapports de diffusion, archives...) chez le Sous-Traitant
- Accès à notre Support technique par création / mise à jour de tickets
- Gestion des informations de votre profil de compte

#### 2.2.1. Intégration de notre api de communication multicanal

Les APIs REST de l'Éditeur offrent de nombreux avantages au Client :

- Une grande rapidité d'intégration et de diffusion
- Une sécurité élevée (authentification, chiffrement...)
- La garantie de bénéficier des évolutions du service et des médias
- Une compatibilité avec les langages de programmation les plus courants (PHP, Java, C++, Rubi, WINDEV, etc.)
- Une remontée en temps réel des statuts d'envois dans votre applicatif
- Récupération automatique des AR (accusés de réception), acquittements, log, rapports...
- Gestion des informations de votre profil de compte

#### 2.2.2. Fonctionnalités et caractéristiques

L'API confère la possibilité d'accéder à la totalité des fonctionnalités proposées par la plateforme de diffusion « OMS by Docoon » :

- Rapports d'émission des envois & Statistiques & Traçabilité
- Envoi immédiat ou programmé

- Délivrabilité : Optimisation du nombre de destinataires joints
- Capacités de diffusion importantes
- Personnalisation avancée des contenus
- Qualité de service et de supervision sur le long terme (24h/24, 7j/7)
- Sécurité & Confidentialité & Archivage...
- Attacher des pièces jointes

À la suite de chaque soumission d'une opération, le Web Services Docoon transmettra au Client une réponse immédiate vous indiquant la bonne prise en charge (code http 200) ou non de l'opération.

L'Éditeur propose également une API de type Webhook permettant de notifier un système d'information distant de chaque évènement lié aux messages envoyés (tentatives, rejets, délivrance, réponses...)

Le descriptif des API REST de l'Éditeur est disponible sur lien : <https://docapi.odyssey-messaging.com/>

## 2.2.3. Spécificités emails

### Règles de bonne utilisation du service

Pour assurer une délivrabilité optimale, le Client est tenu de suivre les recommandations CAN SPAM à savoir :

- le destinataire a donné son accord pour recevoir des emails (option)
- l'émetteur doit être clairement identifié dans le corps de l'email
- le sujet de l'objet ne doit pas tromper sur le contenu de l'email
- l'émetteur (FROM) ne doit pas tromper sur l'identité de l'émetteur
- un lien de désabonnement et fonctionnel (ne nécessitant pas de saisie) doit être intégré
- les 3 protocoles d'identification mis en place permettant aux fournisseurs de messagerie de s'assurer de l'authenticité de l'expéditeur :
  - DKIM : pour la signature. Une signature DKIM vérifie l'authenticité du domaine expéditeur et garantit l'intégrité du message.
  - SPF pour garantir le nom du domaine émetteur
  - DMARC pour aider les domaines destinataires à traiter nos emails
- L'Éditeur inscrit et traite les feedback loop majeur
- les adresses qui reportent des abus sont bloquées définitivement (sauf demande expresse du destinataire).
- les serveurs de l'Éditeur sont localisés en France, hébergés dans un datacenter Tier IV
- L'Éditeur utilise des IP fixes, qui ont un DNS enregistré, ainsi qu'un PTR record. Il est proposé des IP partagées ou dédiées sur demande
- au besoin le Client est accompagné dans la mise en place d'un domaine dédié ou d'une délégation de Sous-Domaine. L'objectif étant de créer une chaîne de cohérence technique pour garantir l'identité de l'émetteur.

### Gestion proactive des bonnes pratiques

- Les serveurs emails ne sont pas open-relay
- L'Éditeur monitoring en permanence la réputation des IP chez les principaux acteurs / FAI (Return-Path / Senderbase / Barracuda / Hotmail etc ...)
- L'Éditeur surveille l'apparition des IP ou URL dans les Blacklist connues (RBL / la liste évolue régulièrement)
- La plateforme d'envoi regarde en permanence les messages retournés par les MTA distants pour adapter son comportement et détecter au plus tôt les problèmes
- L'Éditeur utilise des règles optimisées pour chaque domaine lors du routage, et il est prévu une évolution de ces règles en permanence
- L'Éditeur maintient une relation privilégiée avec la majeure partie des FAI français, et il maintient des relations avec les autres fournisseurs. Dans tous les cas, l'Éditeur applique les règles de bonne pratique communiquées par les FAI français, et ils sont contactés directement dès qu'un problème spécifique surgit.

### Règle de facturation des messages envoyés

- Sera comptabilisé comme un email facturable tout message émis vers une adresse eMail quelle que soit sa localisation géographique, quel que soit le format du message (HTML ou texte), avec ou sans pièce jointe,

dont le « poids » n'excède pas 500 ko. Au-delà de 500 ko par destinataire, il sera facturé le coût prévu par tranche de 250 ko, tous les 250 ko supplémentaires.

- Seuls les destinataires dont l'email a été posté seront facturés (hard et soft bounces compris). Les adresses contenant une erreur dans leur construction ou ayant généré un retour en erreur avant tentative ne le seront pas.

## 2.2.4. Spécificités SMS

### Principales fonctionnalités :

- L'Éditeur réalise tous les envois via des routes garantissant des connexions premium "directs opérateurs" qui a fait le choix de plusieurs partenaires afin de disposer en permanence d'une route secondaire.
- L'Éditeur gère l'ensemble des numéros portés en France ainsi que les MVNO
- L'Éditeur gère les SMS longs avec l'option de chaînage des messages (1 partitions 160 caractères, 2 partitions 306 caractères...) Il est possible de limiter le nombre maximal de partitions, par défaut il est autorisé 3 partitions.
- L'Éditeur offre des fonctionnalités de personnalisation des messages et de génération de min-URL
- L'Éditeur peut permettre la personnalisation de l'émetteur. Cette dernière fonctionnalité nécessite un accompagnement spécifique au cas par cas selon les contraintes réglementaires des pays concernés. Ces contraintes sont en constante évolution.
- La gestion des réponses est disponible pour les envois de SMS utilisant un numéro court comme émetteur. La fonctionnalité est indisponible pour les utilisateurs d'un émetteur personnalisé. Toutes les réponses SMS transmises par les agrégateurs sont automatiquement redirigées unitairement et en temps réel auprès des clients de la plateforme OMS :
  - Dans le cas d'une demande d'information, un SMS sera transmis à l'expéditeur du message indiquant les informations du client qui a effectué l'envoi du SMS original. Le texte message est personnalisable par client.
  - Dans le cas d'une demande de désabonnement, le numéro de l'expéditeur sera ajouté à la BlackList du client qui a effectué l'envoi du SMS original.
  - Dans le cas d'une simple réponse, celle-ci sera transmise au client en temps réels de façon unitaire (au fil de l'eau). La transmission pourra se faire à l'aide de différents protocoles uniquement si le client est configuré pour recevoir les réponses SMS.

### Règles de bonne utilisation du service :

- Sauf exception réglementaire, chaque Client à la responsabilité de permettre au destinataire de répondre ou de se désabonner, il faut ajouter une mention en fin du message l'invitant à envoyer STOP à un numéro court (5 chiffres) unique pour se désabonner (ex : « STOP au XXXXX). Ce numéro court est différent pour tous les agrégateurs. Il est possible d'insérer la variable \$optout qui sera remplacée automatiquement par le bon numéro (dépendant de l'agrégateur utilisé lors de l'envoi du sms).
- Chaque client dispose d'une « BlackList » configurée sur son compte. Celle-ci peut être désactivée à la demande si le Client à sa propre gestion des désabonnements (par défaut elle est activée). Au moment de l'envoi, notre service vérifie pour chaque destinataire s'il est présent dans la « BlackList » de l'adhérent. Tous les destinataires présents dans la « BlackList » sont annulés automatiquement (pas de tentatives d'envoi), les autres sont envoyés.

### Règle de facturation des messages envoyés :

- Sera comptabilisé comme un SMS facturable tout message émis vers un numéro fourni par le Client et accepté par le réseau tiers.
- Dans le cas de SMS à plusieurs partitions, chaque partition comptera comme un message

## 2.2.5. Spécificités messages vocaux

### Principales fonctionnalités :

- Multiplicité des formats : Fichier audio ou Génération Text2Speech, multi voix, multilingue. Possibilité d'enregistrement Simplifié en ligne.
- Docoon gère la détection de répondeur, la programmation différée, la définition de priorités

- Docoon permet la mise en place différents scénario de diffusion et la collecte de données (Fonctionnalité SVI)
- Docoon retourne des rapports d'envoi détaillé et la collecte des choix des destinataires

## Règles de bonne utilisation du service :

- Le Client est responsable des adresses fournies, de la licéité de son traitement (accord des destinataires, respect des procédures Bloctel,...)
- Les envois doivent être faits depuis un numéro permettant d'identifier le responsable de campagne.

## Règle de facturation des messages envoyés

- Les messages sont facturés à la durée de communication en fonction du tarif catalogue ou du tarif agréé par destination.
- Les 60 premières secondes sont indivisibles. Au-delà de 60 secondes la facturation est basée sur des pas de 6 secondes.

## 3. ENGAGEMENTS DES PARTIES

### 3.1. Engagements de l'Éditeur

#### L'Éditeur s'engage :

- à une obligation de résultat quant à l'exécution des obligations lui incombant directement, à savoir transport, horodatage et signature, au titre du contrat. Cette obligation de résultat ne concerne pas ses missions en assistance, sous-traitance, conseil et formation ;
- à réaliser la sauvegarde des données conformément aux procédures en vigueur ;
- sur un taux de disponibilité d'accès SaaS moyen annuel de 99,95%, hors période de maintenance telle que décrit au sein des Conditions Générales de Maintenance et sauf cas de force majeure impactant la sécurité.

L'Éditeur reconnaît être tenu à l'égard du Client d'une obligation de conseil, générale et permanente, tout au long du contrat. En tant qu'expert, notamment de l'échange informatisé de données, de la signature électronique, il lui appartient de fournir au Client l'ensemble des conseils, informations, mises en garde et recommandations nécessaires. L'Éditeur s'engage à conseiller le Client dans le cas où ce dernier émettrait des demandes complémentaires ou nouvelles, en cours d'exécution du contrat.

Ces prestations pourront faire, le cas échéant, l'objet d'un devis.

Elles doivent satisfaire aux lois, règlements et normes en vigueur dans la profession. L'Éditeur garantit notamment respecter, dans le cadre des prestations fournies, les exigences les plus hautes prévues par la réglementation française et européenne en termes de sécurité, d'authenticité, d'intégrité, de fiabilité et de visibilité des documents traités.

### 3.2. Engagements du Client

#### Le Client s'engage à :

- respecter les conditions d'utilisation des Services et de la Solution y inclus le Progiel et de la Documentation conformément aux présentes ainsi qu'à toute instruction donnée par l'Éditeur;
- donner mandat, selon les termes du Formulaire n°3 à savoir l'"Attestation de procuration pour la mise en place d'un certificat de signature électronique" afin de permettre à l'Éditeur d'assurer l'authentification et l'intégrité des données. Dans ce cadre, le Client fait son affaire exclusive, à l'égard du prestataire de service de certification électronique, de la conformité dudit certificat aux dispositions légales et réglementaires relatives à la signature électronique ;
- maintenir une collaboration active et régulière et devra répondre à l'ensemble des demandes faites par l'Éditeur;
- demeurer seul responsable de la conformité aux lois et aux règlements des contenus des données et des mentions s'y rapportant.

## 4. PRÉREQUIS TECHNIQUES

Les prérequis techniques que le Client s'engage à observer figurent dans les documents contractuels et sont détaillés dans les Formulaires en fonction du Service souscrit par le Client.

Le Client fait son affaire exclusive de la configuration du poste utilisateur, de la disponibilité d'une connexion à Internet et de la mise à disposition d'une adresse publique.

Le Client fait son affaire personnelle de la connexion permanente à Internet.

Les spécifications en matière de communications électroniques nécessaires à l'utilisation du Service figurent dans la Documentation.

Les coûts d'accès aux Services et à la Solution seront à la charge exclusive du Client, qui en fait son affaire personnelle.

## 5. RECETTE

La recette de la mise en œuvre du Service et de la Solution obéit aux règles suivantes. La recette de la conformité de la Solution intervient automatiquement dans un délai de 7 (sept) jours à compter de la notification au Client de la fin de la mise en œuvre par l'Éditeur, sauf notification écrite du Client dans le délai imparti précité, informant l'Éditeur d'anomalie(s).

L'utilisation du Service par le Client vaut reconnaissance de la conformité de la Solution faisant l'objet de la mise en œuvre du Service.

Le cas échéant, les Parties pourront convenir d'un protocole de recette spécifique.

## 6. EXPLOITATION

La phase d'exploitation s'ouvre à compter de la recette susmentionnée à l'article « Recette ».

L'exploitation du Service permet au Client d'assurer la transmission ou la réception de Documents électroniques.

Le Service fourni au Client permet également à ce dernier de :

- Suivre les transmissions aux destinataires ;
- Gérer les transmissions rejetées.

Le cas échéant sur demande du Client, l'Éditeur pourra assurer la formation de ce dernier à l'utilisation du Service et de la Solution choisie.

Les prestations de formation ne sont pas comprises dans les redevances et feront l'objet d'une facturation additionnelle.

## 7. MAINTENANCE

La maintenance de la Solution est assurée par l'Éditeur, postérieurement à la recette susmentionnée à l'article « Recette », selon les modalités fixées par les Conditions Générales de Maintenance.

## 8. ARCHIVAGE TIERS

A compter de la recette susmentionnée à l'article 7 des Conditions Spéciales sous réserve de la souscription expresse de cette option lors de la commande, l'Éditeur assure par défaut l'archivage des Documents électroniques chez un tiers archiveur pendant une durée de 1 (un) an, sauf contrat d'archivage tiers complémentaire ou résiliation des présentes ou dénonciation visée à l'article « Entrée en vigueur – durée » ci-dessus, auquel cas il est procédé à la restitution anticipée des données conformément à l'article « Réversibilité ».

A l'issue de la durée d'archivage tiers précitée, les Documents électroniques sont, au choix du Client, restitués à ce dernier en mode SaaS ou détruites.

La restitution des Documents électroniques fait l'objet d'un procès-verbal, signé par le Client.

La destruction des Documents électroniques fait l'objet d'une attestation du tiers archiveur adressée au Client.

En l'absence d'instruction écrite du Client, le tiers archiveur assurera la conservation par le tiers archiveur des factures électroniques et des Documents électroniques, sous réserve de la réversibilité en cas de résiliation.

L'Éditeur se réserve la faculté de facturer la conservation par le tiers archiver des Documents électroniques au-delà de la durée convenue au présent article conformément à ses tarifs en vigueur.

## 9. ÉVOLUTIONS

Les demandes d'évolutions du Service et de la Solution par le Client font l'objet d'une étude de faisabilité par l'Éditeur sur demande du Client.

En cas de faisabilité, une proposition technique et commerciale est soumise au Client pour acceptation.

La vérification de la conformité des évolutions fait l'objet d'une recette, conformément à la procédure de recette susmentionnée.

Les demandes de prestations non convenues aux présentes relèvent du présent article.

## 10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET LICENCE

La Solution et le Service, ainsi que la Documentation y afférente sont la propriété de l'Éditeur ou de ses ayants droit conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

L'Éditeur est titulaire des droits de propriété intellectuelle nécessaires pour concéder au Client un droit d'accès et d'utilisation de la Solution, conformément à la Documentation, qui est personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible selon les modalités et les limites définies aux Articles 10.2 et 10.3 des Conditions Générales sous réserve du règlement des modalités financières convenues visées dans le devis.

## 11. PROPRIÉTÉ DES DONNÉES

Le Client reste propriétaire de l'ensemble des données et informations transmises par lui ou stockées dans le cadre du Contrat, y compris celles qui auraient été traitées par l'Éditeur.

L'Éditeur s'interdit de communiquer, de sa propre initiative et en dehors du cadre du Contrat, les données du Client à un tiers (à l'exception des destinataires) ; il en va de même des données à caractère personnel.

Ces dispositions ne font pas échec aux obligations d'information et de communication dont l'Éditeur est tenue envers l'autorité de contrôle compétente ou la personne concernée en vertu des dispositions du règlement 2016/679 du 27 avril 2016, la responsabilité du Prestataire ne pouvant être recherchée de ce fait.

## 12. DONNÉES PERSONNELLES

Chacune des parties fait son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la « protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données » applicable à partir du 25 mai 2018.

Le présent article n'est valable que pendant la durée des présentes Conditions Spéciales. L'Éditeur est soumis à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés pour la gestion des traitements fournis par le Client.

L'Éditeur déclare que les prestations et services fournis dans le cadre du présent contrat le sont dans le respect de la réglementation française et européenne en vigueur relative à la protection des données à caractère personnel (celles-ci étant ci-après dénommées « données personnelles »), et plus particulièrement du règlement général (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Chacune des parties garantit l'autre partie du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel, notamment en matière de flux transfrontières hors de l'Union européenne.

### 12.1. Droit des personnes

En application de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, les personnes physiques dont les noms sont utilisés par chacune des parties peuvent faire l'objet d'un droit de questionnement, d'accès, de modification et de rectification auprès de chaque Partie concernée par la demande, à l'adresse de leur siège social respectif, à défaut de précisions particulières figurant sur les documents de collecte de données à caractère personnel.

### 12.2. Exercice du droit des personnes

Dans la mesure du possible, l'Éditeur s'engage à aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées du Client : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Si les personnes concernées exercent auprès de l'Éditeur des demandes d'exercice de leurs droits, l'Éditeur adresse ces demandes dès réception par courrier électronique au Client à l'adresse qui lui sera confirmée par le Client.

### 12.3. Obligations du Client

Le Client garantit l'Éditeur, qu'il respecte et se conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à la protection des données personnelles, notamment en matière d'information des personnes concernées, de droit des personnes concernées et de flux internationaux.

Le Client s'engage à :

- Fournir à l'Éditeur les informations nécessaires à la mise en œuvre de ses obligations ;
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement de ses données personnelles par l'Éditeur.

### 12.4. Utilisation

Chacune des parties interdit à l'autre partie la possibilité d'utiliser les données à caractère personnel échangées à des fins professionnelles et à des fins de prospection par voie électronique, tant pour elle-même que pour les partenaires liés contractuellement.

### 12.5. Sous-traitance du traitement

Principes généraux de sécurité et de confidentialité

Les droits et obligations du Client, responsable du traitement, et de l'Éditeur, sous-traitant du traitement sont les suivants :

#### 12.5.1. Obligations du sous-traitant

L'Éditeur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires au respect par elle-même et par son personnel de ses obligations et notamment à :

- Ne pas traiter, consulter les données ou les fichiers à d'autres fins que l'exécution des prestations qu'elle effectue pour Client au titre des présentes et ce, même si l'accès à ces données est techniquement possible ;
- Ne pas traiter, consulter les données en dehors du cadre des instructions documentées et des autorisations reçues de Client, y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins que l'Éditeur ne soit tenu d'y procéder en vertu d'une disposition impérative résultant du droit communautaire ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, à savoir la France ; dans ce cas, l'Éditeur informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement des données, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- Ne pas insérer dans les fichiers des données étrangères ;
- Ne pas divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des données exploitées ;
- Ne pas prendre copie ou de stocker, quelles qu'en soient la forme et la finalité, tout ou partie des informations ou données contenues sur les supports ou documents qui lui ont été confiés ou recueillis par elle au cours de l'exécution du présent contrat, en dehors des cas couverts par les présentes.
- Prendre toute mesure permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des données et des fichiers ;
- Ne pas effectuer d'étude statistique sur les données ou de traitement autre que celui demandé par le Client ;
- Notifier immédiatement au Client toute modification ou changement pouvant impacter le traitement des données à caractère personnel ;

- Informer immédiatement le Client si, selon lui, une instruction constitue une violation de la réglementation Informatique et libertés.
- Mettre en œuvre une procédure de gestion des incidents conforme aux bonnes pratiques (y incluant notamment l'identification d'un contact au sein de l'Éditeur et du sous-traitant, l'information au sein des équipes de l'Éditeur, de l'obligation de remonter les incidents, la création d'une fiche d'incident) et reporter, immédiatement, les incidents au Client conformément aux dispositions de l'article 12.6 du présent Article ;
- Se conformer aux instructions du Client en matière de sécurité et de confidentialité ;
- Tenir des registres des données à caractère personnel traitées pour le compte du Client et de ses filiales et le tenir à disposition du Client et de la filiale concernée.

Les parties conviennent de définir la notion d'instruction comme étant acquise lorsque l'Éditeur agit dans le cadre de l'exécution des présentes et du Contrat.

L'Éditeur s'engage à prendre toute mesure utile afin de garantir que les personnes physiques agissant sous son autorité et ayant accès aux données à caractère personnel ne les traite pas, excepté sur instruction du Client, à moins d'y être obligé par une disposition impérative résultant du droit communautaire ou du droit d'un Etat membre de l'Union européenne applicable aux traitements objet des présentes. L'Éditeur veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité des données ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

L'Éditeur reconnaît et accepte qu'elle ne peut agir en matière de traitement des données et des fichiers auxquels elle peut avoir accès que conformément aux présentes et au contrat.

**12.5.2. Mesures techniques et organisationnelles de sécurité du traitement**  
Compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, l'Éditeur prend toutes les mesures techniques et organisationnelles requises afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, y compris entre autres, selon les besoins :

- La pseudonymisation de l'accès aux plateformes et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement. Dans le cadre de cette évaluation, l'Éditeur prend en compte les risques que présente le traitement résultant notamment de la destruction, de la perte, de l'altération, de la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou de l'accès non autorisé à de telles données, de manière accidentelle ou illicite.

L'Éditeur s'engage à maintenir ses moyens au cours de l'exécution des présentes et à défaut, à en informer immédiatement le Client.

## 12.6. Violation de données

L'Éditeur s'engage à notifier au Client, dans un délai maximum de douze (12) heures ouvrées, après en avoir pris connaissance, toute violation de donnée à caractère personnel, soit toute violation de la sécurité, entraînant de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

Cette notification doit être envoyée à la personne désignée comme point de contact, par téléphone et par courrier électronique tracé. Elle doit préciser la nature et les conséquences de la violation des données, les mesures déjà prises ou celles qui sont proposées pour y remédier et les personnes auprès desquelles des informations supplémentaires peuvent être obtenues, et lorsque cela est possible, une estimation du nombre de personnes susceptibles d'être impactées par la violation en cause. Cette notification est

accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, le cas échéant, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

Lors d'une violation de données, l'Éditeur s'engage à procéder à toutes investigations utiles sur les manquements aux règles de protection afin d'y remédier dès que possible et de diminuer l'impact de tels manquements sur les personnes concernées. L'Éditeur s'engage à informer au Client de ses investigations et ce de manière régulière.

L'Éditeur s'engage à collaborer activement avec le Client pour qu'ils soient en mesure de répondre à leurs obligations réglementaires et contractuelles. Il revient uniquement au Client, en tant que responsable du traitement, de notifier cette violation de données à l'autorité de contrôle compétente ainsi que, le cas échéant, à la personne concernée.

## 12.7. Assistance de Docoon

L'Éditeur s'engage selon les moyens et les informations dont elle dispose ainsi qu'en fonction de la nature du traitement de fournir au Client toute aide raisonnable qui lui serait nécessaire pour :

- Garantir le respect des obligations de sécurité des données à caractère personnel ;
- Notifier à l'autorité de contrôle une violation de données à caractère personnel ;
- Consulter l'autorité de contrôler en cas d'analyse d'impact indiquant que le traitement présente un risque élevé si le Client ne prend pas de mesure pour atténuer le risque ;
- Communiquer à la personne concernée une violation de données à caractère personnel ;
- Effectuer, dans la mesure du possible, l'analyse d'impact relative à la protection des données.

Aux mêmes conditions l'Éditeur pourra aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits.

## 12.8. Sous-traitance des prestations de l'Éditeur

Dans le cas où l'Éditeur est amené à recruter des sous-traitants pour réaliser des prestations dans lesquelles des traitements de données à caractère personnel sont effectués, les parties dans le cadre de ce contrat, s'assureront notamment, que l'Éditeur :

- Demande l'autorisation écrite préalable du Client pour recruter un autre sous-traitant ; le Client autorisant d'ores et déjà l'Éditeur à recruter les sous-traitants énumérés à l'Article 12.12 ; en cas de changement dans cette liste l'Éditeur s'engage à informer le Client ;
- S'assurer que tous les sous-traitants de l'Éditeur qu'ils soient recrutés par l'Éditeur ou par un de ses propres sous-traitants qu'il aurait recruté ou par un sous-traitant de rang encore inférieur, s'engagent tous au même degré d'obligation que l'Éditeur concernant la protection des données à caractère personnel.

L'Éditeur ayant été autorisé à sous-traiter les prestations et services objets du présent contrat, il s'engage à :

- Informer et signer avec son sous-traitant ultérieur un contrat écrit faisant référence au contrat et imposant au sous-traitant les mêmes obligations en matière de protection des données que celles fixées au contrat ;
- Mettre à la charge de son sous-traitant toutes obligations nécessaires pour que soient respectées la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des données et pour que lesdites données ne puissent être ni cédées ou louées à un tiers à titre gratuit ou non, ni utilisées à d'autres fins que celles définies au contrat ;
- Informer le Client de toute modification prévue concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants, afin de permettre au Client, le cas échéant, d'émettre des objections à l'encontre de ces changements ; Le Client disposera alors d'un délai de deux (2) mois à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Dans ce cas, l'Éditeur répercutera sur le sous-traitant les obligations du contrat par un engagement écrit.
- Tenir à la disposition du Client une liste du ou des sous-traitants impliqués dans le traitement de données à caractère personnel.

Les données traitées en exécution du contrat ne pourront faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers, et ce y compris aux sous-traitants de l'Éditeur, en dehors des cas prévus dans la présente ou de ceux prévus par une disposition légale ou réglementaire.



Conformément à l'ISO 27 001, les modalités du plan de continuité d'activité sont décrites dans les procédures de l'Éditeur. Ce plan s'appuie sur deux (2) datacenters distincts totalement redondants et sur la mobilité des postes de l'entreprise. Les documentations techniques et certificats sont disponibles sur demande.

- L'événement connu ou qui aurait dû être connu par la partie qui l'invoque à l'appui de ses prétentions ; ou
- La restitution des données visées à la clause « réversibilité » ; ou
- L'expiration de la durée de conservation visée au dernier alinéa de l'article « archivage tiers ».

## 18. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE EIDAS

L'Éditeur garantit que la Solution proposée, répond aux exigences réglementaires notamment fiscales pour le traitement des factures, en matière de signature électronique.

Pour signer électroniquement, l'Éditeur intègre le certificat Certinomis CACHET\*\* installé sur un boîtier cryptographique HSM (Hardware Security Module), émis par une Autorité de Certification reconnue par le LSTI et Adobe Reader et les cachets produits avec ces certificats sont présumés fiables par Adobe Reader (barre bleue).

Le Client a le choix de signer ses factures :

- avec le certificat intégré à la plateforme Docoon (signer une attestation de procuration pour la mise en place d'un certificat de signature électronique – Formulaire n°3).
- ou avec un certificat à son nom.

Si le Client souhaite utiliser un certificat à son nom, la demande devra être effectuée directement à l'adresse <https://fo.certinomis.com/docoon>. Le certificat étant destiné à être utilisé par un HSM, la demande s'effectuera par transmission d'un PKCS#10 fourni par email, sous forme d'un fichier PKCS#7, après contrôle d'identité en face à face, qui débouchera sur la remise d'un code de retrait du certificat.

L'Éditeur fournira au Client la procédure détaillée à suivre pour effectuer sa demande. Il est recommandé au Client de ne pas faire la demande sans suivre cette procédure.

Si le certificat du client n'est plus valide en cours de contrat, le client donne mandat à l'Éditeur pour signer électroniquement les documents avec le certificat Docoon (Formulaire 3).

## 19. CONVENTION DE PREUVE

L'ensemble des données électroniques échangées entre les Parties a, entre-elles, valeur de preuve écrite et confère à ces données une force probante égale à celle de l'écrit sur support papier.

Les opérations réalisées à l'aide de l'identifiant attribué au Client sont présumées accomplies par le Client.

L'usage du mot de passe par le Client, vaut authentification et, le cas échéant, signature.

Les données électroniques relatives à l'identification et aux messages conservées dans le système d'information de l'Éditeur, le sont dans des conditions de nature à en assurer l'intégrité dès leur émission ou leur réception, conformément aux caractéristiques convenues aux présentes Conditions Spéciales.

Leur conservation est assurée par l'archivage tiers pour la durée de l'archivage convenue aux présentes Conditions Spéciales.

Le cas échéant, il incombe à la partie qui contesterait la force probante des écrits électroniques ainsi créés et conservés d'apporter la preuve contraire, notamment en produisant un écrit établi et conservé conformément aux caractéristiques convenues aux présentes Conditions Spéciales.

La présente clause est indépendante des autres clauses ; en conséquence, en cas de nullité d'une quelconque autre clause ou des présentes Conditions Spéciales, la présente clause continuera à produire effet y compris en cas de résiliation, de résolution ou de nullité.

## 20. DISPOSITIONS DIVERSES

Toutes les réclamations et actions judiciaires entre les parties sont prescrites, sauf dispositions contraires d'ordre public et à l'exception des actions en recouvrement de sommes impayées, si elles n'ont été introduites dans un délai de 1 (un) an à compter de :

## Formulaire n°2 : Ordre permanent de destruction d'archives électroniques

Type d'ordre :

Ordre permanent de destruction d'archives électroniques confiées par Docoon au Tiers Archiviste, pour une durée de conservation prévue contractuellement entre Docoon et le Client.

La durée de conservation d'un flux documentaire est communiquée par le Client propriétaire des archives lors de la signature du contrat de prestations avec Docoon.

La destruction des archives doit être réalisée à l'issue de la durée de conservation (à date révolue).

**CLIENT PROPRIETAIRE :** Le Client à .....

**CLIENT DEPOSITAIRE :** DOCOON

**OBJET DU CONTRAT Docoon :** Conservations/destructions prépayées de fichiers versés par la plateforme Docoon

**DOCUMENTS CONCERNES**

**PAR L'ORDRE :**

(Cocher la ou les cases)

☐ Factures

☒ Contrats

☐ Bulletins Salaire

☐ Autres : ...

Les signataires reconnaissent avoir été informés du fait qu'il leur appartient de s'assurer préalablement du bien-fondé des destructions demandées.

Un certificat de destruction sera mis à disposition sur demande au terme de l'opération.

**IDENTIFICATION DU CLIENT PROPRIETAIRE DES ARCHIVES ELECTRONIQUES :**

**DENOMINATION SOCIALE :** .....

**N°TVA INTRACOMMUNAUTAIRE :** .....

DATE : vendredi 17 octobre 2025

PRENOM / NOM : Victor DELANCRAZ

FONCTION DU SIGNATAIRE : Directeur Commercial

Signature et cachet commercial

DATE : vendredi 17 octobre 2025

PRENOM / NOM : .....

FONCTION DU SIGNATAIRE : .....

Signature et cachet commercial

**Par délégation,**  
Mme Julie GABRIEL  
Adjointe au Maire  
Vice-Présidente du CCAS

POUR DOCOON POUR COMPTE TIERS ARCHIVEUR

POUR LE CLIENT

Formulaire n°1 : Prérequis Fichier**Formulaire à compléter - Prérequis fichiers pdf**

Tous les documents doivent être au format PDF NATIF non protégé. Et s'il y a un proxy, des tests doivent être effectués pour être sûr de pouvoir installer l'AGENT Docoon (si nécessaire), sur un serveur Windows UNIQUEMENT Server > 2003 .NET avec le Framework 4.5.

☐ PROXY NON / ☐ PROXY OUI à Type de PROXY (exemple : CERN, SQUID...) : .....

1. ☐ PACK PREMIUM

☐ Si utilisation de l'interface API, cochez la case et inutile de remplir la suite du prérequis.

Structure du courrier à dématérialiser

☐ 1 fichier = « n » destinataires (dégrouper)

☐ 1 fichier = 1 destinataire

☐ « n » fichiers = 1 destinataire (groupage)

☐ Ajout de conditions générales

☐ Ajout d'un fond de page

**Nom de fichiers identiques ?** ☐ OUI ☐ NON

Situation de l'information de routage du courrier vers le(s) destinataire(s)

☐ Contacts récurrents ? (Adresse connue, création avant envoi).

☐ Contacts nouveaux ? (Adresse à créer à la volée).

☐ Adresse email **dans** le fichier PDF.

☐ Autres infos pour routage (adresse du courrier, numéro du client...)

.....

2. ☐ GED/Archivage PDF (critères de recherche 10 zones)

1. ....

6. ....

2. ....

7. ....

3. ....

8. ....

4. ....

9. ....

5. ....

10. ....

## Formulaire n°3 : Attestation de procuration pour la mise en place d'un certificat de signature électronique

Entre Docoon, SAS au capital de 200 400 euros, immatriculée au RCS 338 698 384 de PARIS, dont le siège social est 81, rue Réaumur, 75002 PARIS, ci-après désigné Docoon,

ET

Le Client pour le mandat ci-dessous nommé LE SIGNATAIRE

Raison sociale : .....

Adresse : .....

Code Postal / Ville : .....

N° TVA Intra. : .....

Représentée par M, Mme :  
(Prénom Nom Qualité) .....

Téléphone(s) : .....

Adresse email : .....

LOGO

MANDAT DE SIGNATURE eIDAS DES DOCUMENTS ☒ OUI ☐ NON

En cochant OUI ci-dessus, le SIGNATAIRE sous son contrôle exclusif, donne mandat express à Docoon qui l'accepte, pour signer en son nom et pour compte, les documents que le SIGNATAIRE lui transmet.

Le SIGNATAIRE reste fiscalement et juridiquement responsable des informations contenues dans les documents qu'il soumet à son interlocuteur le portail Docoon.

Le SIGNATAIRE atteste de l'exactitude des informations précisées ci-dessus et accepte les termes de la présente.

Fait à Paris, le vendredi 17 octobre 2025 en deux exemplaires originaux, dont un pour chacune des parties.

Société : Docoon  
Nom : Victor DELANCRAZ  
Qualité : Directeur commercial  
Signature et cachet

Société : .....  
Nom Fonction : .....  
Dûment habilité à l'effet des présentes  
Signature et cachet de l'entreprise

## CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

### DEFINITIONS

« **Conditions Générales Logiciels** » : désignent les conditions générales de Docoon.immo auxquelles le Licencié souscrit afin de bénéficier d'une licence d'utilisation sur le(s) Produit(s).

« **Conditions Générales** » : désignent les présentes conditions générales de maintenance de Docoon.immo auxquelles le Licencié souscrit lors d'une commande de Produits à l'exclusion des dispositions figurant en Annexe.

« **Contrat** » : désigne le présent contrat, ses annexes et avenants éventuels.

« **Environnement Opérationnel Certifié ou EOC** » : désigne tout matériel, système d'exploitation, middleware, bases de données, et autre logiciel pour lesquels Docoon.immo certifie qu'un Produit fonctionne dans les conditions prévues dans la documentation utilisateur.

« **Incident** » : désigne tout dysfonctionnement d'un Produit, répétitif dans un EOC et reproductibles par le service Support de Docoon.immo qui, soit empêche l'utilisation normale de tout ou partie du Produit, soit provoque un résultat ou une action incorrecte alors que le Produit est utilisé par le Licencié conformément à son objet et sa documentation.

« **Licencié** » : désigne le client de Docoon.immo ayant signé un ou plusieurs contrat(s) de licence pour un ou des Produit(s) Docoon.immo.

« **Maintenance** » : par « Maintenance » on entend la fourniture de « Maintenance Corrective », ainsi que les prestations de « Maintenance Evolutive » liées aux « Mise à jour » et de « Mise à niveau » telles que définies au présent Contrat et dans les conditions prévues au Contrat.

« **Maintenance Corrective** » : Ensemble des prestations et actions assurées par DOCCOON.IMMO destinées à restaurer le fonctionnement normal d'un Produit, conformément à la documentation utilisateur, suite à un incident

« **Mise à jour** » : désigne les versions successives d'un Produit comportant soit des corrections d'anomalies, soit des améliorations techniques et/ou de fonctionnalités mineures, fournies par DOCCOON.IMMO dans le cadre de la Maintenance. Les Mise à Jour sont généralement identifiées par Docoon.immo en augmentant l'un des chiffres situés à droite du point dans le numéro de version (exemple 1.1, 1.2 ou 1.1.2, etc.).

« **Mise à niveau** » : désigne à une nouvelle version du Produit, affectant les caractéristiques et fonctionnalités du Produit. Elles sont généralement identifiées par le même nom de produit en augmentant le chiffre situé immédiatement à gauche du point dans le numéro de version (exemple 1.1, 2.0, etc.) Pour déterminer si une offre de Produit constitue une Mise à niveau ou une Mise à jour, la décision de Docoon.immo prévaut ; les offres de Produits sont généralement traitées par Docoon.immo de façon uniforme pour tous ses Licenciés et utilisateurs finals. « **Nouveau(x) Produit(s)** » désigne la nouvelle version d'un logiciel édité par Docoon.immo ou une société tierce pour laquelle Docoon.immo distribue les Produits et 2.1.3 Les Mises à jour, Correctifs ou Mises à niveau ou autres prestations de Maintenance fournis au Licencié dans le cadre du Contrat ne pourront en aucun cas modifier ou affecter les limitations et restrictions d'utilisation définies dans la Section 3.2 ci-dessus.

qui correspond à une refonte du logiciel comportant de nouvelles fonctionnalités ou de tout autre nouveau produit. Un nouveau logiciel est défini comme un nouvel état du logiciel issu de nouveaux développements, contenant des changements architecturaux et/ou de nouvelles fonctionnalités majeures telles qu'à titre d'exemple la nouvelle version du logiciel ESV2 éditée par une société tierce intitulée EIE.

« **Partie** » désigne Docoon.immo ou le Licencié signataire du Contrat. Au pluriel, ce terme désigne ensemble Docoon.immo et le Licencié.

« **Prestataire** » : désigne la société Docoon.immo, filiale du groupe Docoon.

« **Produit(s)** » : désigne les logiciels, les connecteurs et autres produits pour lesquels le Licencié a contracté une licence suite à une Offre Commerciale de Docoon.immo et conformément aux Conditions Générales Logiciels.

« **Représentant(s) Docoon.immo** » : désigne le distributeur, intégrateur de système, revendeur à valeur ajoutée ou autre agent commercial agréé par Docoon.immo, auprès duquel le Licencié s'est procuré le(s) Produit(s).

« **Sous-traitant** » ou « **Docoon** » désigne la société Docoon Invest, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 917 412 587 dont le siège social est sis 81 rue Reaumur – 75002 Paris, qui a la charge de la maintenance des Produits qu'elle édite.

### 1. OBJET

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions de maintenance des Produits commandés par le Licencié.

Conformément aux dispositions de l'article 12 des Conditions Générales Logiciels, Docoon.immo sous-traite la maintenance des Produits édités par Docoon selon les modalités prévues en annexe.

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et l'annexe 1, les dispositions de l'annexe 1 primeront.

### 2. SOUSCRIPTION DU CONTRAT – MODIFICATION DU CONTRAT

#### 2.1 Souscription du Contrat

2.1.1 Sous réserve du paiement intégral des frais de maintenance annuelle décrite au Contrat, Docoon.immo s'engage à fournir au Licencié les prestations définies à l'article 3 du Contrat. Il est entendu que pour tout nouveau produit sous licence acquis par le Licencié, les termes du présent Contrat ne seront pas modifiés. Toutefois, les conditions tarifaires de « Maintenance » tiendront compte du nombre de Produits Concernés.

2.1.2 Les Mises à jour, Correctifs, Mises à niveau et documentation fournis dans le cadre du présent Contrat sont soumis aux éventuelles limitations et restrictions d'utilisation définies dans le contrat de licence applicable à chaque Produit souscrit par le Licencié, notamment quant à la copie, au nombre d'utilisateurs, au nombre de plateformes, au nombre d'ordinateurs, au partage, à l'utilisation à des fins de concurrence, à l'ingénierie à rebours, à la décompilation, au désassemblage, à la dissociation, à la location, à la concession, aux tests, au benchmarking, au prêt ou au transfert.

2.1.4 La seule obligation de Docoon.immo dans le cadre du présent Contrat consiste à assurer les services de Maintenance définis à l'article 3.1 du Contrat. A ce titre, Docoon.immo s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour assurer ces services.

Contrat. A ce titre, Docoon.immo s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour assurer ces services.

## 2.2 Modification du Contrat

**2.2.1** Le présent Contrat pourrait faire l'objet de modifications. Dans l'hypothèse où Docoon.immo envisagerait de modifier une obligation essentielle du Contrat, portant par exemple sur le prix ou la portée des obligations du Licencié, Docoon.immo s'engage à en informer le Licencié par écrit au moins trois (3) mois avant son entrée en application. Sauf opposition du Licencié dans les conditions de l'Article 2.2.2 ci-après, la nouvelle version du Contrat prendra effet à l'issue de ce délai de trois (3) mois.

**2.2.2** En cas de refus d'une modification portant sur une obligation essentielle, le Licencié pourra mettre un terme au Contrat dans le délai de trois (3) mois prévu à l'Article 2.2.1, et par dérogation à l'Article 4 du Contrat, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Le Contrat prendra alors fin de plein droit dans un délai de trois (3) mois suivant la dénonciation du Contrat. L'ancienne version du Contrat continuera à s'appliquer jusqu'au terme.

En outre, conformément aux dispositions des Conditions Générales Logicielles, si le Licencié ne s'acquitte pas du paiement de la Maintenance pendant un délai d'un (1) an, le Licencié s'engage à s'acquitter à nouveau du prix de la licence d'utilisation du Produit concerné afin de pouvoir continuer à l'utiliser. Par conséquent, le Licencié accepte et reconnaît qu'en cas d'exercice de la faculté de résiliation du Contrat visée au présent article 2.2.2, entraînant *de facto* la fin du paiement des prestations de Maintenance de la part du Licencié, ce dernier est tenu s'acquitter à nouveau du prix de la licence d'utilisation du Produit concerné afin de pouvoir continuer à l'utiliser.

## 3. MAINTENANCE

### 3.1 Périmètre de la Maintenance

Prestations de Support	Standard
Support téléphonique	Jours et Heures ouvrées locales
Situation Critique	Jours et Heures ouvrées locales
Support Electronique	Oui
Maintenance corrective et Mise-à-jour	Oui
Procédure d'escalade automatique	Oui
Techniciens Support premier niveau	2 personnes
Techniciens Support deuxième niveau : les intervenants sont les chefs de projet	4 personnes
Techniciens Support troisième niveau Solutions Docoon.immo : Les intervenants sont les développeurs. Synthèse des produits ci-après.	Docoon.immo Invoice Processing : 2 personnes Docoon.immo Actes : 2 personnes
Techniciens Support troisième niveau Solutions Enovacom : Les intervenants sont les personnes compétentes identifiées par la société Enovacom. Synthèse des produits ci-après.	EIE, ESV2 (ex Antares V2) et ES Plugin

### B/ Profil des Répondants

Le profil des techniciens du service Support est le suivant :

*Support premier niveau : Cadre technique.*

- Le support premier niveau prend en charge l'ensemble des appels entrants.
- Le support premier niveau apporte les réponses à l'ensemble des incidents et assure la gestion de la relation avec le Licencié.

La maintenance comprend des prestations de support à distance, la Maintenance Corrective des Produits et certaines Prestations de Maintenance Evolutive, comme indiqué ci-après :

### 3.1.1 Prestations de support

#### A/ Support Standard

Les prestations de support consistent en une assistance qualifiée, fournie à distance par le service Support de Docoon.immo, pour la résolution de problèmes rencontrés par le Licencié dans l'utilisation des Produits.

**Le contact peut s'effectuer de la façon suivante :**

- **Contact téléphonique = 04 86 01 19 90**
- **Contact mail : support-neo@docoon.com**
- **Portail "Support Docoon Docoon.immo Freedz" (ci-après « Portail Support ») :**  
<https://odysseyservices.atlassian.net/servicedesk/customer/user/login?destination=portals>

L'accès au Portail Support nécessite la création d'un compte lors de la première connexion puis la connexion à son compte pour formuler sa demande de contact. Pour se faire, le Licencié doit suivre la procédure proposée par le Portail Support.

Une fois connecté, le Licencié a accès au Portail Support où il est invité à choisir le formulaire correspondant à sa demande. En cas de difficulté, il peut adresser un email à l'adresse de contact mail : support-neo@docoon.com.

L'accès au support est ouvert de 9h00 à 12h00 / de 14h00 à 18h00, (heure française en métropole), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés et sauf indisponibilité exceptionnelle du service Support dont le Licencié sera informé sept (7) jours à l'avance.

Le Licencié a la possibilité de soumettre un nombre illimité de cas.

*Support deuxième niveau : Chef de projet bailleurs et collectivités.*

- Les incidents sont transmis par le support premier niveau au support deuxième niveau après qualification de l'incident.
- Le support premier niveau conserve la gestion de la relation avec le Licencié.
- Le support deuxième niveau prend en charge l'ensemble des incidents relevant d'un problème produit et entraînant une modification ou une correction des connecteurs Docoon.immo,
- Le support deuxième niveau a en charge les incidents remontés par

le support premier niveau nécessitant une analyse plus approfondie.

## Support troisième niveau Solutions Docoon.immo : Développeurs Docoon.immo

- Les incidents sont transmis par le support premier niveau en coordination avec le support deuxième niveau.
- Le support premier niveau conserve la gestion de la relation avec le Licencié.
- Le support troisième niveau se charge du développement des corrections et de transmettre au support premier niveau la mise à jour produit si nécessaire.

## Support troisième niveau Solutions Enovacom : Société Enovacom

- Les incidents sont transmis par le support premier niveau en coordination avec le support deuxième niveau.
- Le support premier niveau conserve la gestion de la relation avec le Licencié.
- Le support troisième niveau se charge du développement des corrections et de transmettre au support premier niveau la mise à jour produit si nécessaire.

Le Licencié désignera par écrit un ou plusieurs interlocuteurs responsables de la Maintenance, qui seront formés à l'exploitation des Produits par Docoon.immo ou tout tiers habilité par Docoon.immo et qui seront seuls habilités à communiquer avec le service Support de Docoon.immo et chargés de l'installation des Mises à jour.

## C/ Gestion des incidents

### 1. Limitation des types d'intervention

Les supports de premier, deuxième et troisième niveau ont en charge les erreurs et dysfonctionnements reproductibles affectant le Logiciel signalés par le Licencié ("Maintenance Corrective").

### 2. Description de la prise en charge des incidents de niveau 1, 2 et 3 :

La procédure de prise en charge des incidents de niveau 1, 2 et 3 est la suivante :

- Ouverture d'un ticket d'incident,
- Envoi d'une confirmation par messagerie électronique,
- Traitement de l'incident par le support premier niveau par accès au Logiciel du Licencié en télémaintenance ou contact téléphonique (Démarche adaptée en fonction du niveau de sévérité) :

☞ Si l'incident est résolu : Envoi d'une confirmation de résolution et d'un rapport succinct.

☞ Si l'incident n'est pas résolu dans les 4H00 ouvrées locales par le support premier niveau, le ticket est transmis au support deuxième niveau.

☞ Si l'incident n'est pas résolu dans les 4H00 ouvrées locales à compter de la transmission du ticket par le support premier niveau au support deuxième niveau, une solution de contournement pourra être proposée au Licencié, lorsque cela est possible, afin d'assurer la production du site.

☞ L'incident sera transmis au support troisième niveau à la condition que le problème soit reproduit et qu'il est nécessaire d'effectuer des développements non spécifiques.

### 3. Définitions des incidents et des niveaux d'escalade

La gestion des incidents est automatiquement gérée par le service Support Docoon.immo, les tickets d'incident étant immédiatement créés lors de l'appel du Licencié, par l'envoi d'un email à l'adresse prévue ou directement sur le site web Support de Docoon.immo, avec une gestion de la traçabilité des échanges entre le Licencié et le service Support. La création du ticket est prise en charge le jour même si le Licencié contacte le service dans le cadre des jours et heures d'ouverture indiqués à l'article 3.1.1 A/ du Contrat. Sinon, la demande sera prise en charge le premier jour ouvré suivant.

La définition des incidents rencontrés par le Licencié et les niveaux d'escalade des responsabilités sont gérés de la manière suivante :

Niveau de sévérité		Définition	Plan d'action
1	Incident bloquant	Système bloqué ou anomalie sur une fonctionnalité courante	Qualification par le support premier niveau dans les 4 heures ouvrées locales. En cas de non-résolution Immédiate, intervention en télémaintenance et intervention du support deuxième niveau. Escalade de l'incident au support troisième niveau pour planification de correction produit si nécessaire.

2	Incident majeur	Fonction bloquée ou anomalie sur une fonctionnalité peu courante	Qualification par le support premier niveau dans les 4 heures ouvrées locales. En cas de non-résolution immédiate, intervention en télémaintenance, mise en place d'une solution de contournement provisoire dans l'attente de la résolution de l'incident. Escalade de l'incident au support troisième niveau pour planification de correction produit si nécessaire.
3	Incident gênant	Fonction secondaire bloquée mais qui peut être contournée	Qualification par le support premier niveau dans les 6 heures ouvrées locales et mise en place d'une solution de contournement. Escalade de l'incident au support troisième niveau pour planification de correction produit si nécessaire.
4	Incident mineur	Anomalie n'affectant pas le fonctionnement du système	Qualification par le support premier niveau dans les 15 heures ouvrées locales. Escalade de l'incident au support troisième niveau pour planification de correction produit si nécessaire

Le Licencié est informé du fait que les délais de qualification des anomalies sont uniquement valables dans le cas d'un incident reproductible et d'une télémaintenance accessible et d'un intervenant disponible chez Licencié.

Docoon.immo est seule habilitée à qualifier le niveau de sévérité d'un incident.

Docoon.immo, en s'engageant à maintenir les Produits, s'engage à mettre en œuvre tous les moyens économiquement raisonnables à la réalisation des services de maintenance et garantit que les services seront réalisés avec une diligence et un soin professionnel par son service Support. Docoon.immo s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour l'exécution des services de maintenance.

### 3.1.2 Prestations de Maintenance Corrective

Les prestations de maintenance corrective comprennent d'une part les Prestations d'assistance et de suivi proposées dans le cadre des prestations de support et d'autre part, la livraison des Mises à jour des Produits.

Les Mises à jour sont fournies par Docoon.immo qui décide de leur périodicité et de leur opportunité.

Certaines Mises à jour peuvent nécessiter une évolution de l'EOC. Le Licencié en sera informé au préalable et devra veiller à faire évoluer l'EOC afin de pouvoir bénéficier de toutes les fonctionnalités du Produit.

### 3.2 Exclusions de la Maintenance

#### 3.2.1 Prestations de Maintenance évolutive

Les prestations de Maintenance Evolutive comprennent la livraison des Mises à jour et les prestations de développement spécifique pour un Licencié.

**Les prestations de Maintenance évolutive sont exclues du périmètre de la Maintenance tel que défini au présent Contrat. Les Mises à Niveau et prestations spécifiques destinées à faire évoluer un produit feront l'objet d'une tarification spécifique.**

**Par conséquent, il est également exclu des prestations de Maintenance la fourniture de Nouveaux Produits qui font l'objet d'un lancement commercial propre et qui constituent de nouveaux produits, distinct du Produit commandé par le Licencié ainsi que l'assistance, l'installation et les prestations visant à la migration du Licencié vers le Nouveau Produit.**

#### 3.2.2 Autres exclusions

Ne sont pas comprises dans le périmètre de la Maintenance, notamment :

1. Changement/modification du serveur de messagerie avec conservation du nom de domaine (changement de l'ip, de la version

du serveur, du type d'authentification, modification du login/mot de passe) ;

2. Changement de Boîte aux lettres (avec ou sans changement du serveur de messagerie) pour cause de changement de nom de domaine ou suppression de l'ancienne adresse ;
3. Changement du nom du poste ES ;
4. Modification des droits de l'utilisateur qui démarre le service ES (ou le processus) ;
5. Mise à jour des composants ES (Java, JBoss, Oracle, etc.) ;
6. Modification des fichiers contenus dans le répertoire d'installation d'ES (\*.ini, \*.properties, \*.dat...);
7. Changement de place des bases de données ES et/ou Cpsure ;
8. Connecteurs non déployés par Docoon.immo ;
9. Load balancing, clustering, sauvegarde des données ;
10. La fourniture de nouveaux Produits ;
11. Le développement de produits ou programmes spécifiques ou d'interfaces à la demande du Licencié, ainsi que L'assistance au

développement de scénarios spécifiques d'intégrations (assistance expert) ;

12. Les prestations de formation et de conseil notamment pour l'audit et l'optimisation de l'utilisation des produits, qui sont proposées par Docoon.immo dans le cadre de contrats spécifiques  
La prise en charge des Incidents dus :

- a. À une mauvaise utilisation des Produits par le Licencié, et notamment toute intervention relative à un dysfonctionnement qui résulterait d'une cause autre que celle d'un usage conforme aux prescriptions stipulées dans la documentation des Produits, telle que de façon non exhaustive, la réparation, la maintenance l'altération ou la modification du Produit faite par des personnes autres que Docoon.immo ou une personne dûment autorisée par Docoon.immo ou un Représentant Docoon.immo, l'usage du Produit impropre à sa destination ;
- b. À des causes externes au Produit ;
- c. À un mauvais fonctionnement des systèmes d'exploitation dans lequel les Produits sont installés ;
- d. À une défaillance ou une interruption des réseaux de télécommunication et/ou du réseau électrique.

13. L'intervention sur le site du Licencié
14. Les prestations liées aux nouvelles versions de systèmes d'exploitation, bases de données, middleware, logiciels et matériels installés par le Licencié,
15. Les nouveaux protocoles, nouveaux flux, nouveaux formats,
16. Les prestations liées à un nouvel état de la réglementation.
17. La réinstallation complète ou la migration des Produits sur une autre machine ou sur un autre EOC ;

18. La sauvegarde, l'hébergement ou l'archivage des données du Licencié.
19. Le paramétrage de nouveaux connecteurs applicatifs ;
20. Les éventuels certificats nécessaires au fonctionnement de certains flux ;
21. Les prestations sur des produits ou programmes non développés ou non fournis par Docoon.immo ;
22. Un nouvel état de la réglementation ;
23. Les Prestations résultant du fait que le Licencié n'a pas procédé aux Mises à Jour ;
24. Et plus généralement tout ce qui n'est pas expressément prévu à l'article 3.1 du Contrat.

### 3.3 Obligation de collaboration du Licencié

Le Licencié est informé que la qualité des prestations de Maintenance dépend étroitement de sa collaboration à l'égard de Docoon.immo.

A ce titre, le Licencié doit fournir à Docoon.immo tous les moyens et informations pour lui permettre d'exécuter les services de Maintenance, et notamment fournir tous les documents, renseignements, et éléments existants nécessaires à la bonne compréhension et à la reproduction du problème posé. Le Licencié s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des Produits et les recommandations de Docoon.immo.

Le Licencié devra notamment utiliser des supports d'informations conformes aux spécifications préconisées par Docoon.immo, de telle manière que les demandes d'intervention au titre de la maintenance ne soient pas induites par un environnement non conforme aux dites spécifications. Il appartient au Licencié de faire connaître sans délai à Docoon.immo les éventuelles évolutions de son EOC.

Le Licencié s'engage à maintenir ou faire maintenir correctement les systèmes d'exploitation qui supportent les Produits. Au titre de son obligation de collaboration, le Licencié est tenu de communiquer à

Docoon.immo les éventuelles évolutions de la configuration de son parc informatique qui remettraient en cause l'utilisation des Produits en production ou des services de maintenance.

Le Licencié devra procéder aux Mises à Jour dans l'ordre chronologique de leur remise par Docoon.immo.

### 3.4 Autres obligations du Licencié

Le Licencié s'engage à sauvegarder ses données, fichiers, ou programmes qu'il exploite afin d'éviter toute perte ou détérioration, Docoon.immo déclinant toute responsabilité quant à l'intégrité, la sauvegarde, l'hébergement ou l'archivage des données du Licencié – y compris pendant ses opérations de maintenance.

Le Licencié s'engage à mettre en œuvre par ordre chronologique les Mises à jour, Mises à niveau et correctifs par ordre chronologique de leur livraison. La responsabilité de Docoon.immo ne saurait être engagée en cas de non-respect de cette obligation à la charge du Licencié.

Néanmoins, le Licencié pourra refuser d'intégrer la Mise à jour proposée en le signifiant par écrit. Toutefois Docoon.immo se réserve le droit dans cette hypothèse, de ne pas maintenir ses obligations au titre du présent Contrat au-delà de trente-six (36) mois.

### 3.5 Propriété intellectuelle

Docoon.immo étant détenteur des droits de propriété intellectuelle sur les Produits, le Licencié reconnaît que les Mises à jour des Produits demeureront la propriété exclusive de Docoon.immo. Les corrections et Mises-à-jour sont concédées sous licence au Licencié selon les mêmes termes de licence d'utilisation auxquels elles correspondent (à moins que des conditions d'utilisation les accompagnent au cas par cas) et sous réserve

CONTRAT DE MAINTENANCE DOCOON.IMMO

du paiement intégral des prestations de maintenance. Le droit d'utilisation accordé sur la version initiale des Produits s'étend ainsi aux Mises à jour.

## 4. ENTRÉE EN VIGUEUR - DURÉE DU CONTRAT

### 4.1 Produits nouveaux souscrits par le Licencié

Pour chaque Licence portant sur un Produit nouveau non Infogéré, le Licencié bénéficiera automatiquement des termes du Contrat de Maintenance, sous réserve de s'acquitter du montant correspondant à la maintenance de ce Nouveau Produit.

Cette extension de Maintenance ne modifiera en rien les conditions du présent Contrat, à l'exception des conditions tarifaires qui prendront en compte l'entrée du Nouveau Produit dans le champ de la Maintenance. Le montant de la Maintenance pour tout Nouveau Produit, sera calculé *prorata temporis* pour la période s'étendant de la date d'acquisition du nouveau Produit au 31 décembre de l'année au cours de laquelle le nouveau Produit est acquis.

L'extension de Maintenance pour tout Nouveau Produit entrera à en vigueur à la date de sa souscription, jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Le contrat se renouvellera ensuite par tacite reconduction pour l'ensemble des Produits du Licencié, selon les termes et conditions énoncés ci-après (article 4.2).

### 4.2 Produits existants

Pour les Produits existants à la date de signature du présent Contrat, celui-ci remplacera le contrat de Maintenance en cours et entrera en vigueur dès sa signature par le Licencié pour se terminer le 31 décembre de l'année de signature.

Le Contrat fera ensuite l'objet de renouvellements successifs par tacite reconduction, sans limitation du nombre de renouvellements. Chaque renouvellement sera conclu pour une période d'un (1) an.

Chacune des Parties pourra toutefois décider de ne pas renouveler le Contrat pour tout ou partie des Produits sous licence.

Pour ce faire, la Partie qui désire ne pas renouveler le Contrat devra adresser à l'autre Partie un avis de non-renouvellement par lettre recommandée avec accusé de réception qui devra parvenir à l'autre Partie au plus tard le 1<sup>er</sup> octobre de l'année en cours pendant les trois premières années d'exécution du Contrat, puis au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet au-delà de trois années.

Cet avis de non-renouvellement devra préciser les Produits pour lesquels la Partie souhaite ne pas reconduire le Contrat. Le cas échéant, le Contrat se renouvellera pour tous les produits non spécifiés dans la lettre de visée à l'alinéa précédent.

Il est rappelé que, en application des Conditions Générales Logiciels, et notamment leur Article 6.1, à défaut pour le Licencié de s'acquitter du paiement de la Maintenance d'un Produit pendant un (1) an, y inclus dans le cas d'un non-renouvellement du Contrat pour ledit Produit, le Licencié est tenu de s'acquitter à nouveau du paiement du paiement de la licence d'utilisation dudit Produit pour continuer à l'utiliser.

## 5. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

### 5.1 Prix

#### 5.1.1 Dispositions applicables à toutes catégories de Licencié

Le prix des prestations de Maintenance est déterminé en fonction du prix de toute licence de Produit à laquelle la Maintenance se rapporte.

Le Licencié accepte et reconnaît que, sans préjudice de toute clause de révision de prix ci-après définie, conformément aux dispositions de l'Article 6.2 des Conditions Générales Logiciels, en cas d'augmentation du prix de toute licence de Produit, le prix des prestations de Maintenance afférentes auxdits Produits et applicable en vertu du présent Contrat augmentera en conséquence.

Le Licencié peut demander à tout moment à Docoon.immo la communication de sa grille tarifaire afin d'anticiper une éventuelle augmentation de la facturation au titre de la Maintenance.

Le Licencié accepte et reconnaît que le prix de la Maintenance est dû, et ce même si aucune Prestation de Maintenance n'a été effectuée par Docoon.immo en raison du bon fonctionnement des Produits.

## 5.1.2 Dispositions applicables au Licencié personne publique

Chaque année le Licencié recevra entre le 15 octobre et le 1<sup>er</sup> décembre un récapitulatif des produits bénéficiant de la Maintenance afin que le Licencié puisse émettre le bon de commande correspondant sur la base duquel sera émise la facture de Docoon.immo en fonction du barème des prix en vigueur au moment du renouvellement, tenant compte de l'indice de révision du prix convenu.

## 5.1.3 Dispositions applicables au Licencié personne de droit privé

Le Licencié recevra chaque année dans le courant du mois de janvier la facture correspondant à la Maintenance pour l'année en cours, pour l'ensemble des Produits concernés.

La redevance de maintenance sera révisée chaque année en cas de renouvellement sur la base de l'évolution de l'indice Syntec et selon la formule suivante :

$$P1 = P0 (0,15 + 0,85 \times (S1/S0))$$

Où

P1= nouveau prix

P0= prix initial

S0= indice Syntec en vigueur à la signature du contrat

S1= indice en vigueur à la date de la révision

En cas de disparition de l'indice, les parties conviennent de se mettre d'accord sur le choix d'un nouvel indice de révision. A défaut d'accord entre les parties, compétence expresse est donnée à Monsieur le Président du Tribunal de Commerce de Marseille.

Cette révision de la redevance annuelle de maintenance constitue la seule et unique augmentation de prix applicable entre les parties au titre des prestations de maintenance décrites au présent Contrat.

## 5.2 Modalités de paiement

Le Licencié accepte de payer la somme correspondant à Docoon.immo ou au Représentant Docoon.immo désigné au Contrat, au plus tard dans un délai de trente (30) jours courant à compter de la date d'envoi de la facture.

Ce paiement sera effectué par virement au compte de Docoon.immo indiqué sur la facture adressée au Licencié. Toutefois celui-ci pourra opter pour un prélèvement automatique par prélèvement SEPA.

A défaut de paiement d'une facture dans les délais, le Licencié sera redevable d'intérêts de retard sur le montant impayé à hauteur de trois (3)

fois le taux annuel d'intérêts légal en vigueur publié au Journal Officiel de la République Française, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante euros (40€) en application de l'article L441-10 du Code de commerce. Le calcul des intérêts de retard débute le premier jour suivant la fin du délai de paiement et se terminera le jour du paiement effectif par le Licencié. En cas de retard de paiement excessif ou répété, Docoon.immo se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses prestations de Maintenance.

## 6. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de sa mission, Docoon.immo pourra être amenée à accéder aux données présentes sur les postes de travail et sur les serveurs du Licencié, parmi lesquelles peuvent figurer des données à caractère personnel.

Conformément aux dispositions légales en vigueur et à la réglementation de l'Union européenne, constituant des données à caractère personnel, « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ».

Dans le cadre de ses interventions, Docoon.immo n'effectue aucun traitement de données à caractère personnel pour son compte et ne saurait être qualifiée de responsable de traitement tels que ces termes sont entendus par la législation en vigueur applicable aux données à caractère personnel.

Il appartient donc au Licencié, en sa qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant desdites données à caractère personnel, de s'assurer qu'il détient et exploite ces données en toute légalité.

Le Licencié donne une autorisation à Docoon.immo d'accéder et de consulter ses données à caractère personnel dans le seul et unique but d'opérer les opérations de Maintenance. Docoon.immo devient ainsi le sous-traitant du Licencié dans ce strict cadre.

### 6.1 Traitements faisant l'objet de la sous-traitance

Dans le cadre du Contrat et dans l'accomplissement de ses missions de maintenance telles que décrites dans le Contrat, Docoon.immo peut avoir accès aux données à caractère personnel traitées par le Licencié.

Ce traitement ne donne lieu à aucune autre intervention que l'accès par Docoon.immo aux données traitées par le Licencié par l'intermédiaire des Produits, à l'exclusion de tout autre action et traitement.

Ce traitement a pour finalité la mission d'assurer la maintenance pour le compte du Licencié.

Les données personnelles traitées sont relatives aux données communiquées par le Licencié dans le « Formulaire de présence de données à caractère personnel » qu'il aura transmis à cet effet.

Le Licencié qui ne communique pas le « Formulaire de présence de données à caractère personnel » est réputé ne traiter aucune donnée à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation des Produits. Par conséquent, Docoon.immo n'est pas réputée être son sous-traitant de traitements de données à caractère personnel et le Licencié garantira et tiendra indemne Docoon.immo contre toute action ou tout recours,

## émanant de toute personne, fondé sur la réglementation en vigueur en matière de traitements de données à caractère personnel.

Pour l'exécution du Contrat, le Licencié met à la disposition de Docoon.immo, avant toute intervention de cette dernière, les informations nécessaires, incluant le « Formulaire de présence de données à caractère personnel » précité et toute autre information utile en vue d'assurer la protection des données à caractère personnel concernées.

### 6.2 Engagements du Licencié en tant que responsable de traitement

Le Licencié s'engage à veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD. Notamment, le Licencié s'engage :

- À informer les personnes concernées des opérations de traitement, notamment celles visées à la présente clause, au moment de la collecte des données ;
- À notifier les violations de données à caractère personnel qui lui auront été communiquées par Docoon.immo à l'autorité de contrôle compétente ainsi qu'aux personnes concernées, dans le respect des articles 33 et 34 du RGPD ;
- À donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée ;
- À superviser les traitements sous-traités à Docoon.immo.

Le Licencié s'engage à superviser le traitement.

En outre, il appartient au Licencié de prendre toute mesure utile afin d'effectuer une sauvegarde de ces données, préalablement à l'intervention de Docoon.immo, en vue de leur restauration en cas de destruction ou d'altération accidentelle.

### 6.3 Engagements de Docoon.immo en tant que sous-traitant

Docoon.immo s'engage à traiter les données du Licencié uniquement pour les finalités qui font l'objet de la sous-traitance telle que visée à l'Article 6.1 des présentes.

En tout état de cause, pour tout traitement effectué, Docoon.immo s'engage à :

- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat, à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent contractuellement à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, et à veiller à ce que ces personnes reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- Prendre toutes les mesures utiles en vue d'assurer la sécurité des données conformément à l'article 32 du RGPD, et ainsi prendre en compte, s'agissant des outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.
- Prendre les mesures techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adapté au risque, y compris, entre autres, la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère

personnel, les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique, une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

- Tenir compte de la nature du traitement, à aider le Licencié, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées en vue d'exercer les droits prévus au Chapitre III du RGPD. Lorsque les personnes concernées exercent auprès de Docoon.immo des demandes d'exercice de leurs droits, Docoon.immo doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Licencié à l'adresse que ce dernier lui aura fournie préalablement à son intervention.
- Aider le Licencié à garantir le respect des obligations relatives à la sécurité des données et, le cas échéant, à aider le Licencié pour la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données et pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.
- Notifier au Licencié toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures après en avoir pris connaissance par l'envoi d'un email à l'adresse électronique préalablement communiquée par le Licencié. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Licencié, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente ainsi qu'aux personnes concernées.
- Communiquer au Licencié le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données dans l'hypothèse où il en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD.
- Pour chaque opération de télémaintenance permettant l'accès à distance aux données à caractère personnel gérées par le Licencié, prendre toutes les dispositions afin de permettre au Licencié d'identifier la provenance de chaque intervention extérieure. À cette fin, Docoon.immo s'engage à obtenir l'accord préalable du Licencié avant chaque opération de télémaintenance dont elle prendrait l'initiative.
- Docoon.immo ne doit en aucun cas avoir connaissance des mots de passe des utilisateurs.
- Au terme du traitement et au choix du Licencié, à renvoyer au Licencié toutes les données collectées au cours de son intervention ou à détruire les copies de données existantes. Sauf accord express du Licencié, Docoon.immo ne pourra en aucun cas effectuer de copie des données sur ses propres serveurs. Si la réalisation d'une copie est indispensable, celle-ci sera effectuée après accord express du Licencié et sera détruite à l'issue de l'opération pour laquelle elle a été autorisée.
- Tenir un registre de toutes les catégories de traitement effectuées pour le compte du Licencié.
- Mettre à la disposition du Licencié toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues à la présente clause, et pour permettre la réalisation d'audits, y compris

d'inspections, par le Licencié ou toute personne mandatée à cet effet, et contribuer à ces audits.

#### 6.4 Sous-traitance ultérieure

Docoon.immo est autorisé à recourir à un autre sous-traitant (ci-après désigné par « le Sous-traitant ultérieur ») afin de réaliser des activités de traitement spécifiques. Dans une telle hypothèse, Docoon.immo informe préalablement et par écrit le Licencié des coordonnées du ou des sous-traitants au(x)quel(s)

Il a recours ainsi que de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit clairement indiquer les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées de ce sous-traitant et les dates du contrat liant intuitive à ce sous-traitant. Le Licencié dispose d'un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la réception de cette information pour présenter ses objections. Le cas échéant, Docoon.immo ne pourra pas effectuer cette sous-traitance.

Docoon.immo est tenu de s'assurer que le Sous-traitant ultérieur présente des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, de sorte que le traitement réponde aux exigences du RGPD.

Les mêmes obligations que celles fixées dans le Contrat et les instructions documentées fournies par le Licencié seront imposées au Sous-traitant ultérieur.

Lorsque le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, Docoon.immo demeure pleinement responsable devant le Licencié.

#### 7. EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉS

7.1 La responsabilité de Docoon.immo sera expressément exclue dans les cas suivants :

- En cas de pertes de données du Licencié consécutives à une intervention de Docoon.immo sur un Produit dès lors que le Licencié n'aura pas procédé à une sauvegarde de ses données préalablement à l'intervention de Docoon.immo ;
- En cas d'incident lié à l'utilisation par le Licencié d'une EOC non conforme ;
- En cas d'intervention d'un tiers non autorisé par Docoon.immo sur un Produit ;
- En cas d'utilisation par le Licencié d'un outil ou d'une solution informatique affectant le fonctionnement normal d'un Produit Docoon.immo ;
- En cas d'utilisation d'un Produit non conforme à sa finalité ;
- En cas d'altération d'un Produit par le Licencié ou un tiers ;
- En cas de sinistre dont la cause ou l'origine est comprise dans l'un des cas d'exclusion de Maintenance prévus à l'Article 3.2 du Contrat ;
- Dans l'hypothèse où le sinistre aurait pu être évité si le Licencié avait procédé à la mise en œuvre des Correctifs, Mises à Jour ou Mises à Niveau dans l'ordre chronologique conformément aux dispositions de l'Article 3.1 du Contrat.

7.2 Dans la mesure permise par la législation applicable, les limitations et exclusions de responsabilité prévues au Contrat s'appliquent quel que soit le fondement de responsabilité.

7.3 La responsabilité de Docoon.immo ne peut être engagée qu'en cas de faute de sa part entraînant un dommage direct et prouvé au Licencié, sous réserve que ce dernier démontre le lien de causalité.

CONTRAT DE MAINTENANCE DOCOON.IMMO

# Docoon.immo

La responsabilité de Docoon.immo ne pourra être retenue en cas de dommage indirect subi par le Licencié, tel que, et non exhaustivement, tout manque à gagner, perte d'exploitations, de bénéfices, de données, d'enregistrements ou de contenus, d'interruption d'activités, ou le fait que les données, enregistrements ou contenus soient rendus imprécis, et ce même si Docoon.immo a été prévenue de l'éventualité de tels dommages.

7.4 En tout état de cause, la responsabilité de Docoon.immo est strictement limitée à la somme que le Licencié lui a effectivement payée au cours des douze (12) derniers mois au titre du Contrat, à l'exclusion de toute autre somme que le Licencié lui aura versée pour l'exécution d'un autre contrat conclu entre les Parties.

7.5 Sauf disposition contraire prévue par la législation applicable, toute action relative à une responsabilité de Docoon.immo ne peut être intentée plus d'un (1) an après l'apparition de son fait générateur. Nonobstant les dispositions de la présente clause, Docoon.immo décline expressément toute responsabilité relative à la Maintenance des Produits après la résiliation du présent Contrat.

#### 8. DISPOSITIONS DIVERSES

Le présent Contrat, le contrat cadre de fourniture applicables aux Produits, les annexes jointes, les avenants joints et tous documents additionnels signés par les deux parties constituent la totalité du contrat conclu entre les parties, et définissent toutes les obligations des parties en rapport avec ladite licence et l'utilisation des Mises à jour, Correctifs, Mises à niveau et documentation associée, fournis dans le cadre du présent Contrat.

Tous les termes et conditions du présent Contrat s'appliquent aux parties concernées et à leurs successeurs et ayant droits. Le Licencié n'est pas autorisé à céder ou transférer à un tiers, ou de quelque autre nature que ce soit, les droits qui lui sont conférés dans le cadre du présent Contrat sans le consentement préalable écrit de Docoon.immo. Toute cession ou tentative de cession à un tiers, sans accord préalable écrit de Docoon.immo, sera frappée de nullité.

Toutefois, le Licencié pourra librement, à titre onéreux ou gratuit, céder les droits et obligations découlant du présent Contrat à une Filiale au sens de la définition mentionnée dans le contrat cadre de fourniture Docoon.immo.

Aucun acte, délai à agir ou toute autre attitude, passive ou active, de la part de l'une des Parties ne sera réputé constituer pour cette Partie une renonciation à l'un quelconque des droits et actions dont elle est créancière en vertu du Contrat, à moins que cette renonciation ne soit constatée par un écrit signé par un représentant dûment habilité.

Sous réserve d'une opposition manifestée par tout moyen de manière claire et explicite de la part du Licencié, ce dernier reconnaît et accepte que Docoon.immo puisse utiliser la dénomination de son entreprise en référence dans une liste de clients qui pourra être diffusée à des fins de prospection et de promotion tant de façon interne que de façon externe, y compris via le réseau Internet.

Dans le cas où une ou plusieurs dispositions du présent Contrat seraient ou deviendraient nulles, de nul effet, illicites, inopposables, inapplicables d'une manière quelconque, la validité et l'application des autres dispositions du Contrat n'en serait altérée ou affectée.

#### 9. RÉSILIATION

Chacune des Parties pourra mettre fin au Contrat en cas de manquement de l'autre Partie aux obligations édictées aux articles 3.3, 3.4, 3.5, 5 et 6 du Contrat.

Pour ce faire, la Partie constatant un manquement aux obligations contractuelles de l'autre Partie adressera à cette dernière une lettre recommandée avec accusé de réception lui enjoignant de remédier à sa faute dans un délai de quinze (15) jours. Cette lettre recommandée avec AR devra viser les dispositions du présent article.

Si passé ce délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la lettre sus visée, la Partie défaillante n'a pas remédié à sa défaillance, le contrat sera automatiquement résilié, sans nécessité de procéder à l'envoi d'un nouveau courrier, ni de procéder à quelque autre formalité et ce, sans préjudice de la possibilité pour la Partie qui aura pris l'initiative de la résiliation, de solliciter réparation de son préjudice.

## 10. LOI APPLICABLE – LANGUE DU CONTRAT – RÉSOLUTION DES LITIGES

Le présent Contrat est régi par le Droit français et rédigé en langue française, seule langue faisant foi.

En cas de litige lié à la formation, la validité, l'exécution ou l'interprétation du Contrat, les Parties tenteront de résoudre leur différend à l'amiable.

Si les Parties ne parviennent pas à résoudre amiablement leur litige dans un délai d'un (1) mois, compétence est donnée au Tribunal de Commerce de Marseille ou au Tribunal Judiciaire de Marseille dans l'hypothèse où ce dernier ferait l'objet d'une attribution de compétence par voie légale ou réglementaire, nonobstant pluralité de défendeurs.

Devant le Tribunal, les Parties ne pourront faire état des informations, propositions, propos ou écrits éventuellement échangés lors de la procédure de conciliation qui sont confidentiels.

**Signature du Licencié, précédée de la mention « J'ai lu et j'accepte les termes du Contrat » :**

**Par délégation,**  
Mme Julie GABRIEL  
Adjointe au Maire  
Vice-Présidente du CCAS



FORMULAIRE  
Présence de données à caractère personnelle

(Formulaire à compléter par le Licencié)

Produit	Présence de données à caractère personnelle (oui/non)	Liste des données à caractère personnel traitées	Catégories de personnes concernées
	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON		
	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON		
	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON		
	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON		
	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON		
	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON		

## Notice des Indices de Révision pour l'année 2026

### Indice Syntec

À la suite de travaux menés avec BVA et l'INSEE, l'indice Syntec a été révisé.

Publié pour la première fois en septembre 2022, le nouvel indice tient compte des recommandations de l'INSEE pour assurer une meilleure représentativité des salaires et de leur dynamique.

$$P = P_0 (0,15 + 0,85 \text{ Syntec/Syntec}_0)$$

La société Docoon.Immo a choisi de mettre à jour ses contrats en appliquant le nouvel indice Syntec révisé.

Le montant de la redevance annuelle est revalorisé chaque année par application de la formule suivante :

Dans cette formule :

- **P** : Prix revalorisé
- **P<sub>0</sub>** : Prix de la période précédente
- **Syntec** : Dernier indice Syntec connu au moment de la revalorisation
- **Syntec<sub>0</sub>** : Indice Syntec datant de 12 mois

À titre d'information, les derniers indices connus sont :

- **Syntec<sub>0</sub> révisé** : 314,1 (août 2024)
- **Syntec révisé** : 321,1 (août 2025)

Soit une revalorisation des prix :  $P = P_0 * 1,01894$

Annexe 1 : Conditions de Maintenance des  
Produits édités par Docoon

## Définitions :

« **Anomalie ou Incident** » désigne la non-conformité du Service à la documentation contractuelle et qui empêche l'utilisation des fonctionnalités essentielles (notamment : échec de la « transmission » du Document Electronique, indisponibilité ou défaut d'intégrité d'un Document électronique, défaut de conversion du format PDF vers le format XML ou d'autres formats).

« **Client** » désigne tout Licencié qui a effectué une Commande pour profiter de la Solution et des Services décrits au sein de l'Annexe 1 des Conditions Générales Logiciels.

« **Heures Ouvrées** » désignent les heures d'ouverture des bureaux de Docoon du lundi au vendredi de 9 h à 12h30 et de 14 h à 18 h, hors jours fériés ou chômés.

« **Service** » désigne le Service SaaS permettant de transmettre, réceptionner voire de conserver une donnée ce qui inclut un Document électronique.

« **Software as a Service (SaaS)** » désigne le service ASP basé sur le progiciel nativement conçu pour le Web.

« **Solution** » désigne la solution composée du Progiciel, d'applications, de bases de données, de systèmes d'exploitation, d'infrastructure d'hébergement, de matériel informatique et de communications électroniques et décrite à l'article 2 de l'Annexe 1 des Conditions Générales Logiciels.

« **Sous-traitant** » ou « **Docoon** » désigne la société Docoon Invest, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 917 412 587 dont le siège social est sis 81 rue Reaumur – 75002 Paris, qui a la charge de la maintenance des Produits édités par Docoon.

« **Support 24/7** » désigne le support d'assistance du Service assuré via « Ticketing » qui permet au Client contractant de poser ses questions ; les questions sont traitées par le service technique de Docoon pendant les Heures Ouvrées.

## 1. MAINTENANCE ET ASSISTANCE DE DOCOON

Docoon.immo sous-traite la maintenance de la Solution à Docoon. Afin de signaler un Incident ou de demander de l'assistance auprès des équipes du Sous-Traitant, il est mis à la disposition du Client un support technique accessible directement à partir de la Solution.

Cette maintenance qui est assurée par les équipes du Sous-Traitant permet la reprise en cas de panne.

Pour ce faire, le Client est tenu de se rendre sur le support Ticketing accessible via <https://odyssey-services.atlassian.net/servicedesk/customer/user/login?destination=portals>, 24/7 et qui permet :

- De réclamer de l'assistance,
- De déclarer un Incident
- D'être alerté d'un Incident « plateforme » relevé par les équipes
- D'être informé des mises à jour et amélioration des Plateformes
- Evolutivité
- Evolutivité incluse pour le mode mutualisé

Par l'intermédiaire de ce support technique, le Client peut également mettre à jour ses tickets.

## 2. RÉALISATION DE LA MAINTENANCE

Le Sous-Traitant, sous réserve d'en informer préalablement le Client moyennant un préavis de trois (3) jours, sauf en cas d'urgence à intervenir, se réserve le droit d'interrompre le Service, afin d'assurer la maintenance de la Solution, des liaisons de données et/ou des infrastructures d'hébergement, étant précisé que Docoon.immo s'efforcera de s'assurer que le Sous-Traitant :

- Limite la durée de ces interruptions ; et
- Les planifie en dehors des heures ouvrées.

## 3. GARANTIES

### a. Garanties de qualité de services Disponibilité du Service

Le maintien de la qualité du service suppose que le Sous-Traitant prenne toute disposition nécessaire, pour garantir la disponibilité de l'accès au SaaS 24h/24h (taux de disponibilité de 99,95 %) et qu'il fasse réaliser les modifications matériels et logiciels qu'il jugera nécessaire à l'amélioration du Service.

Le maintien de la qualité du service suppose que le Client utilise le Service conformément aux prescriptions demandées par le Sous-Traitant ainsi qu'au Contrat et plus particulièrement aux présentes Conditions Spéciales.

Il est rappelé que le Sous-Traitant peut interrompre ou modifier tout ou partie du Service, pour des raisons de maintenance et de mise à niveau, qui sont effectuées au minimum 1 (une) fois par an, de manière temporaire, sans que Docoon.immo et/ou le Sous-Traitant ne puissent être tenus pour responsable d'un manquement à ses obligations.

Les modifications directement et exclusivement imputables aux solutions qui pourraient avoir une répercussion sur l'utilisation du service seront portées à la connaissance du Client avec un préavis suffisant et raisonnable pour lui permettre de s'adapter aux spécifications nouvelles sans subir de régressions de service.

### 3.2. Garantie de temps de rétablissement

En cas d'Incident, sauf cas de force majeure, le Sous-Traitant s'engage à rétablir l'accès SaaS dans un délai de quatre (4) heures ouvrées à compter de la demande d'intervention réclamée par le Client et enregistrée dans une fiche événement par les services du Sous-Traitant, de façon à minimiser les conséquences dommageables d'un tel Incident.

## 4. PÉNALITÉ

En cas de manquement du Sous-Traitant par rapport au **taux de disponibilité** précisé aux présentes Conditions Spéciales, notamment en cas d'Incident, Docoon.immo sera redevable envers le Client d'une pénalité égale à la prestation non traitée sur la période du mois en cours, à titre d'indemnité.

En cas de manquement du Sous-Traitant à la **garantie de temps de rétablissement**, décrit au point garantie temps de rétablissement, pour laquelle elle s'est engagée, notamment en cas d'Incident, Docoon.immo sera redevable envers le Client contractant d'une pénalité égale à la prestation non traitée sur la période du mois en cours à titre d'indemnité.

Ces pénalités mensuelles présentent un caractère compensatoire et libératoire ; elles constituent le seul recours du Client contractant en cas de manquement contractuel.

En tout état de cause, le montant des pénalités ne pourra pas dépasser le plafond de couverture de son contrat d'assurance Responsabilité civile, soit 7,5M€ par année d'assurance.

Les parties conviennent que ces pénalités ne sont ni dérisoires, ni excessives et correspondent à la volonté expresse des parties ainsi qu'à la nature des obligations en cause.

## 5. EXCLUSIONS

Le Sous-Traitant n'assurera pas le service de maintenance corrective, lorsque les Incidents résultent du fait du Client, et notamment, dans les cas suivants :

- Défaut de l'accès distant ;
- Incident généré par les données, matériels ou logiciels du Client.

Sont exclus de la garantie les indisponibilités ou Incidents résultant :

- Du fait du Client ;
- Des réseaux publics, y inclus internet ;
- De la maintenance ;
- Du fait des tiers ;
- De la force majeure.