

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

Isi-APP — Application SaaS de pilotage IT

Version : 2.0 — Date : 04 Juin 2026

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont publiées sur le site Internet et valent pour toute souscription réalisée pour l'application Isi-APP sur l'ensemble de ses modules.

L'application Isi-APP (ci-après dénommée Services applicatifs ou Logiciel) est un logiciel édité par la société Isi-APP, éditeur, dont le siège social est basé « 150 RUE CHARPAK BATIMENT A 01390 CIVRIEUX » immatriculée au RCS de Bourg En Bresse sous le n° SIRET **95207595000016** et représentée par « Sébastien DELDON, son Directeur Général en exercice » ci-après dénommé « le FOURNISSEUR ».

Le souscripteur d'un abonnement ou d'un service auprès de Isi-APP, est ci-après dénommé « le CLIENT ». Les présentes CGV s'adressent exclusivement aux professionnels au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, agissant dans le cadre de leur activité professionnelle. Tout CLIENT déclare souscrire en qualité de professionnel et reconnaît ne pas bénéficier de la protection accordée aux consommateurs et non-professionnels par le Code de la consommation.

Il a été convenu ce qui suit.

Article 1. OBJET

Le FOURNISSEUR propose à ses clients une application hébergée en mode SAAS et modulaire nommée « Isi-APP » qui est publiée sur l'URL <https://app.isi-app.com> et exposée sur Internet à ses clients. Isi-APP est une application de pilotage de l'informatique qui permet entre autres au CLIENT de documenter et de pouvoir piloter son système d'information. L'application fournit un certain nombre de modules qui ont chacun des fonctionnalités précises et qui peuvent être souscrits ou non par les clients.

Les conditions générales de ventes (contrat) ont pour objet de préciser :

1. Les conditions et modalités selon lesquelles le FOURNISSEUR concède un droit d'utilisation au CLIENT,
2. Les conditions de réalisation de ses prestations de maintenance curative et évolutive,
3. Les modalités de réalisation des prestations de service nécessaires au cadrage et au déploiement du logiciel :
 - Les prérequis techniques
 - La reprise des données
 - La formation des utilisateurs.

Le Client a déclaré être intéressé par la souscription à tout ou partie des services du FOURNISSEUR et, dans ce cadre, a pris toute la mesure de l'offre qui lui a été présentée par le FOURNISSEUR que le Client a déclaré accepter dans toutes ses conditions.

Le Client reconnaît que les conditions liées à la mise en œuvre de l'accès aux réseaux sont susceptibles d'évoluer et accepte, en conséquence, que le FOURNISSEUR puisse apporter des adaptations aux présentes Conditions Générales en conséquence des modifications du cadre réglementaire. Le FOURNISSEUR s'engage à notifier au Client lesdites modifications.

Après avoir étudié de manière détaillée l'offre présentée par le FOURNISSEUR et exprimé ses besoins, le Client reconnaît expressément que l'offre du FOURNISSEUR correspond à ses besoins à la date de ladite commande.

Le Client déclare disposer pour ce faire de l'ensemble des informations et des conseils associés afin d'opérer les choix en cause. Le Client déclare disposer de la compétence pour évaluer les spécifications et leurs limites associées correspondant aux prestations proposées par le FOURNISSEUR.

Article 2. DÉFINITIONS

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

Solutions : Désigne les fonctions opérationnelles listées en annexe du contrat et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du contrat ;

Données : Désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs ;

Identifiants / Compte : Désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués après inscription au service ;

Internet / Web : Désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;

Logiciel Service applicatif : désigne le service proposé en mode SaaS par le FOURNISSEUR, permettant l'utilisation des Solutions par le Client ;

Utilisateur : désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services applicatifs sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

Composants : désigne les composants logiciels, outils (bibliothèques de composants, outils de configuration logicielle, outil de génération de bases de données) conçus, développés et commercialisés par ailleurs par le FOURNISSEUR, dont il est le propriétaire, et qui seront utilisés pour le développement du Logiciel Spécifique.

Module spécifique : désigne une partie fonctionnelle cohérente développée pour le compte du Client à l'occasion du présent Contrat.

Développements spécifiques : désigne les Composants Spécifiques, le Logiciel Spécifique dans son intégralité ainsi que l'ensemble des documents préparatoire, la documentation de développement et tous autres documents nécessaires à la conception et la réalisation du Logiciel Spécifique tels que définis au Contrat.

Crédit de Points : désigne le volume de Points alloué mensuellement au CLIENT dans le cadre de son Abonnement à Points, tel que défini dans le Bon de commande ou le devis signé par le CLIENT.

Points : désigne l'unité de mesure utilisée pour valoriser les Prestations à Points figurant au Tableau des Services à Points. Chaque Prestation à Points est affectée d'une valeur exprimée en nombre de Points.

Tableau des Services à Points : désigne le document publié par le FOURNISSEUR, accessible sur <https://isi-app.com> et dans l'espace « Mon compte », récapitulant l'ensemble des Prestations éligibles à la consommation par Points ainsi que leur valeur unitaire en Points. Ce tableau est mis à jour par le FOURNISSEUR selon les conditions prévues à l'article 13.4.5.

Prestations à Points : désigne les prestations de services (conseil, paramétrage, formation, assistance, développement, etc.) pouvant être réalisées par le FOURNISSEUR ou ses sous-traitants et dont la contrepartie est exprimée en Points.

Article 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent contrat ainsi que les documents intitulés « Annexes » constituent l'intégralité des engagements existant entre les Parties, ci-après ensemble le Contrat. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat.

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- le présent document ;
- La PSSI qui vient compléter les éléments techniques ;
- les annexes au présent document.

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra. Les annexes au présent document font partie intégrante du Contrat.

Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni être susceptible de créer un droit quelconque.

3.2 Acceptation électronique

Les présentes CGV sont acceptées par voie électronique. L'acceptation est matérialisée par l'activation, par un utilisateur bénéficiant d'un compte « administrateur » du CLIENT, d'une case à cocher dédiée suivie d'un clic de validation (« click-wrap ») dans l'application Isi-APP. Préalablement à l'acceptation, le texte intégral des CGV est mis à disposition du CLIENT sous format consultable et téléchargeable. L'acceptation ainsi enregistrée constitue une preuve du consentement du CLIENT au sens des articles 1125 et suivants du Code civil. Le FOURNISSEUR conserve un journal d'acceptation horodaté mentionnant l'identité de l'acceptant, la date, l'heure, l'adresse IP et l'empreinte numérique (hash SHA-256) du document accepté. Ce journal est conservé pendant toute la durée du Contrat et cinq (5) ans après son terme.

3.3 Mise à jour des CGV

Le FOURNISSEUR se réserve le droit de modifier les présentes CGV. Toute nouvelle version est notifiée au CLIENT par tout moyen (notification dans l'application, courriel, espace « Mon compte ») au moins trente (30) jours avant sa date d'entrée en vigueur. À défaut d'opposition expresse du CLIENT dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de cette diffusion, les nouvelles CGV sont réputées acceptées et signées par le CLIENT et lui deviennent pleinement opposables ; le CLIENT peut également les accepter expressément selon les modalités prévues à l'article 3.2. En cas d'opposition expresse du CLIENT, l'accès aux fonctionnalités de l'application pourra être suspendu à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV. Le CLIENT conservera un accès en lecture seule à ses données jusqu'à signature. La suspension de l'accès pour non-acceptation des CGV ne constitue pas un manquement du FOURNISSEUR à ses obligations contractuelles et ne saurait donner lieu à indemnisation. Le CLIENT qui s'oppose aux nouvelles CGV justifie, dans le délai de quatre-vingt-dix (90) jours précité, des impacts financiers ou organisationnels concrets que ces modifications entraînent pour lui. Si ces impacts sont établis, il peut résilier les Abonnements concernés, sans pénalité, moyennant un préavis de trente (30) jours et dans les conditions de l'article 19 ; à défaut, les nouvelles CGV lui demeurent applicables. rs sont contrat de plein droit.

Article 4. MODALITÉS D'EXÉCUTION

Le FOURNISSEUR fournit les prestations, assure la Maîtrise d'Ouvrage et la Maîtrise d'Œuvre. Lesdites prestations sont rendues dans le respect des engagements de services précisés dans ce document.

L'intégration, le paramétrage et le déploiement du Logiciel au sein du système d'information du CLIENT peuvent être réalisés, au choix du CLIENT, soit par le FOURNISSEUR au titre d'une prestation dédiée faisant l'objet d'un Bon de commande ou d'un devis, soit par un intégrateur tiers mandaté par le CLIENT et préalablement certifié par le FOURNISSEUR (l'« Intégrateur »). Le FOURNISSEUR tient à jour la liste des Intégrateurs qu'il a certifiés ; cette certification atteste uniquement que l'Intégrateur a suivi le parcours requis et n'emporte aucune garantie ni responsabilité du FOURNISSEUR au titre des prestations réalisées par l'Intégrateur. Lorsque ces opérations sont confiées à un Intégrateur, elles sont réalisées sous la seule responsabilité de ce dernier et du CLIENT ; le FOURNISSEUR ne peut être tenu responsable des prestations de l'Intégrateur ni des dysfonctionnements, retards, pertes de données ou non-conformités résultant, en tout ou partie, de l'intégration, du paramétrage ou des développements réalisés par l'Intégrateur ou par le CLIENT. Le FOURNISSEUR met à la disposition de l'Intégrateur la documentation technique et les interfaces (API) nécessaires, sans assumer aucune obligation de résultat au titre de travaux d'intégration qu'il n'a pas lui-même exécutés.

Article 5. DURÉE DU CONTRAT

La validation des conditions générales de vente est réalisée par le CLIENT lors de la souscription sur l'application Isi-APP d'une période d'essai ou d'un abonnement.

Le CLIENT peut à tout moment consulter et agir sur son abonnement dans la rubrique « mon compte » selon les options qui lui sont disponibles.

Le CLIENT peut disposer d'une « période d'essai » offerte par le FOURNISSEUR qui lui sera stipulée. Le CLIENT peut lors de cette « période d'essai » tester l'application de manière limitée (quantité, temps et modules).

Le CLIENT peut mettre fin à l'essai sans motif par courrier recommandé avec AR ou simplement en attendant la fin de la période d'essai. A la fin de cette période d'essai, le CLIENT perd la possibilité d'utiliser Isi-APP, il ne pourra pas récupérer ses données de test, en contrepartie, il n'est pas engagé à souscrire un abonnement auprès de Isi-APP.

Le CLIENT peut souscrire à l'un des abonnements proposés soit directement, soit pendant la période d'essai ou soit après son expiration. Une fois la souscription effectuée, le contrat est réputé accepté et validé pour une durée ferme choisie par le CLIENT (généralement 12 ou 36 mois).

À défaut de précision, une durée d'engagement de 12 mois s'appliquera si le tarif standard est utilisé, et de 36 mois si le tarif préférentiel lié à un engagement long est retenu.

À l'issue de cette période, et en l'absence d'action de la part du CLIENT, le contrat sera reconduit tacitement pour une durée équivalente au contrat initial.

5.1 Structure modulaire de l'abonnement

L'application Isi-APP est composée de modules indépendants pouvant être souscrits séparément. Le module « Isi-Basic » constitue le socle technique obligatoire : la souscription à tout autre module suppose un abonnement actif au module Isi-Basic. La résiliation du module Isi-Basic entraîne la résiliation de l'ensemble des modules souscrits par le CLIENT.

La souscription d'un nouveau module en cours de contrat déclenche un nouvel engagement de la durée initiale du contrat sur l'ensemble des modules déjà souscrits par le CLIENT, y compris ceux dont l'engagement initial était antérieur. La date de fin d'engagement de l'ensemble des modules est ainsi alignée sur la date d'activation du dernier module souscrit. Toutefois, le réengagement global résultant de cette règle ne peut avoir pour effet de prolonger la durée d'engagement totale du CLIENT au-delà de trente-six (36) mois à compter de la date d'activation du dernier module souscrit, sauf acceptation expresse du CLIENT.

Le CLIENT peut résilier individuellement un module seul (autre que le module Isi-Basic) à sa date anniversaire, sous réserve d'en informer le FOURNISSEUR par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen prévu au Contrat, au moins trois (3) mois avant ladite date anniversaire. À défaut de résiliation dans ce délai, le module concerné est reconduit tacitement sur la durée du contrat global.

La résiliation d'un module individuel n'affecte pas l'engagement en cours sur les autres modules ni sur le module Isi-Basic.

Article 6. DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES

6.1 Hébergement

Le FOURNISSEUR s'engage à installer le logiciel dans un environnement technique sécurisé avec une sauvegarde a minima journalière et une durée de rétention définie dans la PSSI (voir annexe).

L'ensemble des données du CLIENT est hébergé et traité exclusivement sur le territoire de l'Union européenne. Aucun transfert de données hors de l'Union européenne n'est réalisé par le FOURNISSEUR dans le cadre de l'exécution du Contrat, sauf choix explicite du CLIENT (notamment dans le cadre du module d'intelligence artificielle). Les sous-traitants du FOURNISSEUR participant à l'hébergement et au traitement des données sont identifiés dans la PSSI.

6.2 Prérequis technique d'installation et de maintenance

Le FOURNISSEUR s'engage à fournir au CLIENT les prérequis techniques (en annexe) d'accès à distance au logiciel. Le CLIENT s'engage à les respecter scrupuleusement sous peine de rendre caduques les engagements de performance, disponibilité et sécurité. Le FOURNISSEUR ne peut être tenu responsable si le CLIENT ne respecte pas les prérequis.

6.3 Partage de données

L'application Isi-APP permet au CLIENT de partager l'accès à tout ou partie de ses données avec un prestataire ou une entreprise tierce disposant de son propre espace (tenant) sur la plateforme. Le partage est entièrement configurable par le CLIENT, qui peut l'activer, le modifier ou le révoquer à tout instant depuis son interface d'administration.

Le CLIENT est seul et entièrement responsable des partages qu'il configure dans l'application, y compris du choix des données partagées, des destinataires et des niveaux d'accès accordés. Le FOURNISSEUR ne saurait être tenu responsable de l'utilisation faite des données par le tiers bénéficiaire du partage, ni de tout dommage direct ou indirect résultant d'un partage configuré par le CLIENT.

6.4 Comptes Prestataires

6.4.1 Compte Prestataire Gratuit

Les comptes prestataires gratuits permettent à un prestataire d'accéder, via le mécanisme de partage défini à l'article 6.3, aux données des clients qui lui ont accordé un accès. Les comptes prestataires gratuits ne donnent pas accès aux tableaux synthétiques ni aux fonctionnalités de gestion centralisée Premium mais uniquement un accès aux données partagées.

6.4.2 Compte Prestataire Premium

Le prestataire titulaire d'un compte Premium bénéficie d'un accès à une console centrale lui permettant de gérer l'ensemble de ses clients et d'en créer de nouveaux.

Lorsque le client final ne dispose pas de son propre abonnement, le prestataire Premium peut créer un espace (tenant) pour ce client et gérer par défaut l'ensemble de ses données (tickets, parc informatique, documentation). Lorsque le client final dispose de son propre tenant avec un abonnement actif, il demeure en toutes circonstances maître de ses données, y compris de celles partagées avec le prestataire Premium, et conserve la faculté de suspendre ou révoquer cet accès à tout moment.

6.4.3 Obligations du Prestataire Premium

Le prestataire Premium s'engage à créer un espace (tenant) distinct par client et s'interdit de fusionner ou regrouper les données de plusieurs clients sur son propre compte. En cas de manquement constaté, le FOURNISSEUR se réserve le droit de procéder à la requalification des abonnements concernés et de réclamer le paiement rétroactif des abonnements indûment non réglés sur une période maximale de vingt-quatre (24) mois, sans préjudice de tout autre recours.

6.5 Module Intelligence Artificielle

6.5.1 Sources et choix de l'IA

Isi-APP intègre un module d'intelligence artificielle proposant plusieurs sources (fournisseurs) d'IA. Ces sources sont susceptibles d'évoluer en fonction du contexte technologique, de la politique internationale, des exigences de souveraineté numérique et de sécurité informatique, ainsi que des conditions tarifaires des fournisseurs d'IA tiers. Le FOURNISSEUR laisse au CLIENT le choix de la source d'IA qu'il souhaite utiliser et ne saurait en aucun cas être tenu responsable des résultats produits par l'IA choisie par le CLIENT, ni des conséquences de ce choix. Le CLIENT est seul responsable des données, documents et informations qu'il transmet au module d'intelligence artificielle, y compris les données à caractère personnel, les données sensibles ou confidentielles. Le CLIENT s'engage à ne pas soumettre au module IA des données dont le traitement par un fournisseur d'IA tiers serait contraire à la réglementation applicable, notamment au RGPD. Le FOURNISSEUR ne saurait être tenu responsable de l'utilisation faite par le fournisseur d'IA tiers des données transmises par le CLIENT, ni de tout dommage résultant de la divulgation, du traitement ou de la conservation de ces données par ledit fournisseur.

6.5.2 Consommation et jetons (tokens)

La consommation du module d'intelligence artificielle est limitée à un nombre de jetons (tokens) défini dans l'abonnement souscrit par le CLIENT. Le CLIENT dispose de deux options de paramétrage :

- Blocage automatique : l'utilisation de l'IA est suspendue lorsque le plafond de jetons est atteint ;
- Dépassement autorisé : l'utilisation se poursuit au-delà du plafond, les consommations en excédent étant automatiquement facturés au CLIENT selon le tarif en vigueur.

Le choix entre ces deux options relève de la seule responsabilité du CLIENT. Tout dépassement autorisé par le CLIENT fera l'objet d'une facturation automatique, le CLIENT reconnaissant avoir l'entière maîtrise de ce paramétrage.

6.5.3 Évolution des abonnements IA

Compte tenu de la fluctuation des coûts de l'IA. Les abonnements au module d'intelligence artificielle ainsi que le nombre de jetons inclus sont en perpétuelle évolution. Le FOURNISSEUR détermine unilatéralement le volume de jetons inclus dans chaque formule d'abonnement et se réserve le droit de substituer une source d'IA par une autre en cas d'augmentation disproportionnée des coûts du fournisseur d'IA tiers, sans que cela ne puisse constituer un motif de

résiliation du Contrat par le CLIENT. Les augmentations de coûts de token ou le caractère énergivore de certains modèles devra néanmoins être répercuté sur le CLIENT de manière proportionnée par le FOURNISSEUR.

6.5.4 Gouvernance des données IA

Les mesures techniques applicables au traitement des données par le module d'intelligence artificielle (lieu de traitement des requêtes, liste des sous-traitants IA, mesures d'anonymisation) sont décrites dans la PSSI. Le FOURNISSEUR s'engage à informer le CLIENT de toute modification substantielle de ces mesures.

6.6 Accès du Fournisseur à l'espace CLIENT

Le CLIENT autorise expressément le FOURNISSEUR à accéder à son espace applicatif (tenant) sans autorisation préalable écrite, aux fins exclusives suivantes : dépannage, débogage, assistance au paramétrage, suivi client et formation. Le FOURNISSEUR s'engage à n'utiliser cet accès que dans le strict cadre de ces finalités et à respecter la confidentialité des données auxquelles il accède. Le CLIENT reconnaît que cet accès est nécessaire au bon fonctionnement du service et renonce à tout recours à ce titre.

6.7 Prestations de service

Les prestations de service réalisées par le FOURNISSEUR s'entendent en jours ou en points. Les prestations facturées en jours le sont selon le tarif défini au devis accepté par le CLIENT. Les prestations facturées en points sont dégrévées selon le barème de points défini et publié par Isi-APP, accessible à tout moment par le CLIENT. Le FOURNISSEUR se réserve le droit de modifier le barème de points sous réserve d'en informer le CLIENT au moins trente (30) jours avant sa mise en application.

6.8 Module IAM — Isi-Identité

6.8.1 Administration de la plateforme IAM

Le CLIENT demeure l'administrateur de sa plateforme IAM (Isi-Identité) ainsi que de son espace (tenant). La gestion de la plateforme IAM est assurée en co-gestion entre le CLIENT et le FOURNISSEUR. À ce titre, le CLIENT est responsable de la configuration, du paramétrage et de la gestion des droits d'accès de sa plateforme IAM, y compris la création, la modification et la suppression de comptes utilisateurs, groupes et politiques d'accès. Il peut être assisté en cogestion par l'équipe Isi-APP au démarrage ou pour des modifications et doit en valider la livraison.

6.8.2 Exclusion de responsabilité du FOURNISSEUR

Le FOURNISSEUR ne saurait être tenu responsable des conséquences résultantes :

- d'erreurs de paramétrage ou de configuration réalisées par le CLIENT ou ses utilisateurs sur la plateforme ;
- de la suppression, accidentelle ou volontaire, de données, comptes, groupes ou règles d'accès par le CLIENT ;
- du dysfonctionnement ou de l'indisponibilité d'éléments techniques relevant de l'infrastructure du CLIENT, notamment les annuaires (Active Directory, LDAP), les groupes AD, les serveurs d'authentification ou tout autre composant de l'environnement du CLIENT nécessaire au fonctionnement du module IAM.

Le CLIENT reconnaît que le bon fonctionnement dépend de la conformité et de la disponibilité de son infrastructure technique et s'engage à maintenir celle-ci en état de fonctionnement.

6.8.3 Authentification et traçabilité

Le FOURNISSEUR recommande l'activation du SSO + MFA pour l'ensemble des comptes administrateurs. Le CLIENT est seul responsable de l'activation et du paramétrage de ces fonctionnalités. En cas de compromission d'un compte pour lequel le MFA n'était pas activé, le FOURNISSEUR ne saurait être tenu responsable des conséquences de cette compromission. Les accès au module Isi-Identité font l'objet d'une journalisation. Les modalités de conservation des journaux sont définies dans la PSSI.

6.8.4 Outils IAM fournis en marque blanche

Certains modules peuvent intégrer des composants logiciels ou des services fournis par des prestataires tiers et distribués par le FOURNISSEUR en marque blanche. Le FOURNISSEUR n'est pas l'éditeur de ces outils tiers et ne saurait être tenu responsable de leurs dysfonctionnements, limitations, failles de sécurité ou interruptions de service. En cas de défaillance d'un outil IAM tiers, le FOURNISSEUR se retournera directement vers le prestataire concerné pour le compte du CLIENT, dans le cadre des garanties dont il bénéficie lui-même. La responsabilité du FOURNISSEUR au titre des outils IAM en marque blanche est strictement limitée aux garanties et indemnités qu'il obtiendra effectivement du prestataire tiers.

6.9 Politique de Sécurité des Systèmes d'Information

Le FOURNISSEUR met en œuvre une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (ci-après « PSSI ») décrivant les mesures techniques et organisationnelles applicables au service, notamment en matière de sécurité, de chiffrement, d'authentification, de traçabilité, de sauvegarde, de continuité d'activité, de gestion des incidents et de protection des données.

La PSSI est accessible à tout moment par le CLIENT via l'application ou sur le site du FOURNISSEUR. Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance de la PSSI en vigueur, laquelle fait partie intégrante du Contrat.

Le FOURNISSEUR se réserve le droit de faire évoluer la PSSI afin de tenir compte des évolutions techniques, réglementaires ou des menaces de sécurité, sous réserve de ne pas réduire substantiellement le niveau global de sécurité du service. Toute évolution significative fera l'objet d'une information préalable du CLIENT par tout moyen.

En cas de contradiction entre la PSSI et les présentes CGV, les CGV prévaudront.

6.10 Store de connecteurs

Isi-APP propose un catalogue de connecteurs permettant l'intégration avec des logiciels, services ou plateformes tiers. Le CLIENT est seul responsable du choix, de l'activation et de la configuration des connecteurs qu'il déploie, ainsi que des données échangées via ces connecteurs.

Le FOURNISSEUR ne saurait être tenu responsable :

- du fonctionnement, de la disponibilité ou de la sécurité des logiciels ou services tiers auxquels les connecteurs donnent accès ;
- des données traitées, stockées ou transmises par les systèmes d'information du CLIENT ou des tiers connectés ;
- de l'infrastructure technique du CLIENT ou des tiers sur laquelle transitent les données.

Le CLIENT s'engage à s'assurer de la compatibilité de son environnement technique et de la conformité des échanges de données avec la réglementation applicable, notamment le RGPD. Le FOURNISSEUR se réserve le droit de modifier, d'ajouter ou de retirer des connecteurs du catalogue, sous réserve d'en informer le CLIENT au moins trente (30) jours avant le retrait d'un connecteur que le CLIENT utilise activement.

6.11 Administration de la plateforme

Le CLIENT demeure l'administrateur de sa plateforme Isi-APP et de son espace (tenant). La gestion de la plateforme est assurée en co-gestion entre le CLIENT et le FOURNISSEUR. À ce titre, le CLIENT reste responsable de la configuration, du paramétrage et de la gestion des droits d'accès de sa plateforme.

Article 7. NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

7.1 Disponibilité

Engagement :

Le FOURNISSEUR s'engage à assurer un taux de disponibilité de 99 % sur une base annuelle. (Hors période de maintenance programmée en HNO).

Le FOURNISSEUR s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au respect des SLA cités ci-dessous. En cas de non-respect, des pénalités ou indemnités peuvent être prévues.

7.2 Reporting

En cas de contestation de la disponibilité, le FOURNISSEUR fournit sur demande un rapport de disponibilité permettant de vérifier la disponibilité du service définie au présent contrat.

7.3 Délai d'intervention

Le FOURNISSEUR s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour respecter les objectifs de temps d'intervention suivants. Les délais contractuels opposables sont ceux définis à l'article 7.3 :

- En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte du signalement intervient sous 4 heures ouvrées. Le FOURNISSEUR s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement.
- En cas d'anomalie semi bloquante, la prise en compte du signalement est effectuée dans les 8 heures ouvrées. Le FOURNISSEUR s'efforce de corriger l'anomalie, et/ou propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause.
- En cas d'anomalie mineure, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais, et propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du Service qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.
- Les demandes d'évolution, de formation ou d'assistance seront prises en compte dans les meilleurs délais.

7.4 Pénalités

En cas de non-respect des SLA, le CLIENT pourra solliciter du FOURNISSEUR le paiement des pénalités suivantes :

- 50 € par heure de retard au-delà des Garanties de temps d'intervention
- 300 € par jour de non-disponibilité de la solution au-delà du taux de disponibilité.

En tout état de cause, le montant cumulé de l'ensemble des pénalités prévues au présent Contrat, tous articles confondus, ne pourra dépasser 50 % du revenu mensuel HT lié au Contrat. Les pénalités constituent le seul et unique recours du CLIENT en cas de non-respect des SLA. Les pénalités prévues à l'article 8.4 au titre du support sont incluses dans ce plafond et calculées selon les modalités qui y sont définies ; en cas de contradiction entre les deux articles, le présent article 7.4 prévaut.

Article 8. MAINTENANCE ET ASSISTANCE

8.1 Maintenance évolutive et corrective

Le FOURNISSEUR s'engage à assurer la maintenance corrective et évolutive de ses logiciels. La maintenance corrective consiste en la correction du code technique qui est à l'origine d'une anomalie. À chaque mise à jour d'un composant logiciel, le FOURNISSEUR s'engage en outre à intégrer cette mise à jour dans la version des logiciels du CLIENT.

Il est entendu que cette prestation de maintenance s'applique exclusivement sur le code source non-modifié des logiciels. La maintenance évolutive sera réalisée pour l'ensemble des clients et les demandes d'évolution seront intégrées dans une roadmap. Le FOURNISSEUR se réserve le droit de facturer certains développements qui lui seront demandés en express en dehors de la feuille de route et il reste maître des évolutions de l'application. Il peut refuser une évolution applicative au CLIENT.

Le FOURNISSEUR se réserve le droit de modifier, remplacer ou supprimer des fonctionnalités du logiciel dans le cadre de sa maintenance évolutive, sous réserve de ne pas dégrader substantiellement le niveau de service souscrit par le CLIENT. Le FOURNISSEUR informera le CLIENT de toute modification substantielle au moins trente (30) jours avant sa mise en œuvre.

8.2 Périmètre

L'assistance due par le FOURNISSEUR couvre l'ensemble des prestations liées au fonctionnement.

Toutefois, les prestations d'assistance ne couvrent pas les formations, les guides personnalisés d'utilisation, le support technique sur les matériels, les connexions et logiciels éventuellement acquis par le CLIENT ou tout autre élément n'étant pas du ressort du FOURNISSEUR désigné dans le présent Contrat. Par exemple : matériel acquis à l'initiative du CLIENT, réseau installé par un tiers, imprimantes, systèmes d'exploitation, connexion internet, autres logiciels, ... Les demandes concernant ce type de spécificités pourront donner lieu à facturation.

8.3 Support utilisateur

Toute demande devra être effectuée par ticket via le système de ticket interne de l'interface. Le délai de prise en compte des demandes est fixé à :

- Incident bloquant (inaccessibilité totale ou perte de donnée) : 48 h GTI maximum durant les jours ouvrés pour la prise en compte du ticket / 96 h GTR maximum pour le rétablissement. Pour les urgences ne permettant pas l'utilisation des tickets internes, il sera possible au CLIENT pour ce type de demande d'écrire directement sur support@isi-app.com.
- Incident sérieux : Bug entraînant une panne partielle (inaccessibilité partielle de certaines fonctions) : 72 h GTI maximum durant les jours ouvrés pour la prise en compte du ticket / Pas de temps maximum de rétablissement.
- Incident mineur : Demandes d'assistance ou bug mineur : 72 h GTI maximum durant les jours ouvrés pour la prise en compte du ticket / Le nombre de ticket de support sera limité en ce qui concerne cette catégorie selon les abonnements et ne possède pas de temps maximum d'exécution ni d'engagement du fournisseur sur les délais.

Les demandes d'évolution pourront être déposées via des tickets. Ces demandes d'évolution pourront être intégrées dans des prochaines évolutions, faire l'objet d'une proposition commerciale ou être refusées par l'éditeur sans motif, l'éditeur restant maître de l'évolution des fonctionnalités qu'il propose.

Le support couvre le traitement des anomalies et dysfonctionnements affectant le fonctionnement standard du Logiciel. Ne relèvent pas du support inclus et font l'objet, après information du CLIENT, d'une facturation en Points ou au tarif journalier de prestation en vigueur : les demandes résultant d'une mauvaise utilisation, d'un défaut de formation ou de l'environnement propre au CLIENT ; les prestations de paramétrage, de configuration ou de formation ; ainsi que les demandes excédant le volume de tickets inclus dans l'abonnement souscrit.

8.4 Pénalités de retard

Lorsque les délais contractuels tels que définis ci-dessus sont dépassés du fait du FOURNISSEUR, des pénalités de retard seront appliquées selon le calcul suivant :

- Incident bloquant : → 100% d'indisponibilité du logiciel
- Incident sérieux : → 50% indisponibilité du logiciel à certains utilisateurs
- Incident mineur : → 20% bug sur une ou plusieurs fonctionnalités ne bloquant pas l'accès

Si les différentes garanties ne sont pas respectées entraînant l'indisponibilité du service au moins pendant 5 jours ouvrés cumulés sur une période glissante de 1 mois, les pénalités sont appliquées.

Le montant de la pénalité pour un jour d'indisponibilité est de 25 € HT par jour ouvré.

En cas de retard supérieur à 5 jours ouvrés sur une période glissante de 1 mois, une pondération est appliquée selon le type d'incident (non cumulables) :

- Incident bloquant : Nombre de jours de retard * montant de pénalité journalière
- Incident sérieux : Nombre de jours de retard * 50% du montant de la pénalité journalière
- Incident mineure : Nombre de jours de retard * 20% du montant de la pénalité journalière

La méthode de calcul sera la suivante : (ceci est un exemple)

- 15/04/2023: Anomalie bloquante signalée au FOURNISSEUR et ayant duré 3 jours,
- 20/04/2023 au 21/04/2023: Anomalie sérieuse signalée au FOURNISSEUR et ayant duré 2 jours

Calcul de l'indisponibilité : $(3) + (2 \times (50/100)) = 4$ jours

→ 4 jours d'indisponibilité sur 1 mois.

Calcul de la pénalité : $4 \times 25 = 100$ € HT

Le CLIENT sera en droit de réclamer cette pénalité par simple courrier.

Les pénalités du présent article sont incluses dans le plafond global de pénalités défini à l'article 7.4 du Contrat et ne sont pas cumulables avec celles dudit article pour un même événement d'indisponibilité. En cas de contradiction, l'article 7.4 prévaut.

Article 9. FORMATION ET DOCUMENTATION

Le FOURNISSEUR met à disposition des documents de formation en ligne et / ou de documentation nécessaire à leur utilisation et propose tout au long de la vie du logiciel, des formations. Les formations sont soit intégrées dans certains frais de mise en service, soit facturables en supplément. (Voir bordereau des prix).

Toute demande de personnalisation ou de nouveau support pourra faire l'objet d'une facturation et d'une acceptation du FOURNISSEUR. Le FOURNISSEUR reste maître de ses supports de formation, il n'est pas tenu d'accepter une demande de nouveau support par le CLIENT.

Article 10. OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR

En tant que professionnel, le FOURNISSEUR s'engage à conseiller et mettre en garde le CLIENT, dans la limite des informations que ce dernier lui aura communiquées, afin que les prestations puissent atteindre leurs objectifs dans les meilleures conditions. Il devra notamment :

- Respecter son obligation générale d'information de conseil et de mise en garde,
- Conseiller le CLIENT sur toute demande effectuée par le CLIENT sur le logiciel,
- Spécifier au CLIENT toute information ou moyen logistique, à fournir par le CLIENT et indispensable à l'exécution des Prestations, dans des délais raisonnables.

Article 11. OBLIGATIONS DU CLIENT

Il appartient au CLIENT de :

- Participer à l'expression de ses problématiques et besoins au travers de demande au support,
- Assurer un suivi de la Prestation en formulant le cas échéant toutes observations nécessaires,
- Communiquer les informations réelles et fiables sur le nombre de salariés et d'entités juridiques pour pouvoir permettre une facturation cohérente.
- Payer le prix fixé conformément aux délais convenus.
- Lorsque le CLIENT utilise l'application Isi-APP comme une application critique de son système d'information (notamment en tant que portail d'accès, brique d'authentification ou point d'entrée centralisé), il lui appartient de mettre en œuvre, à ses frais, l'ensemble des dispositifs techniques nécessaires à la sécurisation de cet usage (proxy, répartition de charge, haute disponibilité, sauvegardes renforcées, ou tout autre élément adapté au niveau de criticité identifié). À défaut de pouvoir assurer lui-même cette mise à niveau, le CLIENT s'engage à signaler expressément par écrit au FOURNISSEUR le caractère critique de son usage afin de rechercher conjointement une solution adaptée. En l'absence de signalement, le FOURNISSEUR ne saurait être tenu responsable de l'inadéquation entre le niveau de service standard et les exigences de criticité du CLIENT.

Article 12. COLLABORATION DES PARTIES

12.1 Obligation générale et réciproque de collaboration

Il est rappelé que les prestations de services en informatique nécessitent une collaboration active entre le CLIENT et le FOURNISSEUR. En conséquence, les parties s'engagent à coopérer pleinement pour la bonne exécution du Contrat et notamment à se tenir mutuellement informées et à se communiquer spontanément tous événements, informations, documents, méthodes ou autres éléments utiles à la bonne exécution des Prestations ou susceptibles d'affecter celle-ci, notamment quant aux délais de réalisation.

12.2 Collaboration du FOURNISSEUR avec des tiers

Le FOURNISSEUR est informé du fait qu'il peut être amené à coopérer avec des prestataires et/ou éditeurs tiers Prestataires de logiciels ou de services nécessaires à l'Intégration de la Solution. Le FOURNISSEUR s'engage à collaborer avec ces tiers pour la bonne réussite du Système et à informer le CLIENT de toute difficulté qu'il pourrait rencontrer dans le cadre de cette collaboration.

Article 13. PRIX DES PRESTATIONS ET RÈGLEMENT

13.1 Tarifs

Les conditions financières applicables au CLIENT sont exposées dans le devis remis au CLIENT qu'il devra signer. Les redevances des Services sont indiquées en euros et s'entendent hors taxe et hors frais.

Il est expressément convenu que le montant des sommes facturées par le FOURNISSEUR sera révisé chaque année en fonction de l'indice du Coût Horaire du travail tous salariés des entreprises de la Fédération Syntec.

Les tarifs des abonnements et options d'abonnement sont fixés par un bordereau des prix disponible sur demande.

Les tarifs sont adaptés au nombre de salariés et d'entités juridiques du CLIENT. Si le nombre maximal de salarié ou d'entité est atteint, le FOURNISSEUR sera en droit de modifier l'abonnement pour le passer dans le plan supérieur correspondant à la taille réelle et nouvelle de l'entité ou du groupe. Il pourra le faire dans le mois suivant le dépassement ou sa constatation en maintenant l'engagement du CLIENT (même date de fin de l'abonnement), le CLIENT devra être prévenu de cette évolution à minima par mail dans le mois de sa mise en œuvre.

De même, en cas de dépassement des quotas fixés pour certains éléments dans les abonnements (adresses, stockage, ...), une facturation des éléments en sus sera lancée automatiquement et dès le mois suivant le dépassement (exemple si par exemple dans un plan group le CLIENT dépasse le nombre maximum, un pack supplémentaire se déclenchera immédiatement).

Toute demande, par le CLIENT, d'abonnement, prestation ou matériel, prévu ou non prévue dans le bordereau des prix pourront faire l'objet d'un devis complémentaire et d'une facturation. Le CLIENT peut suivre son abonnement en temps réel dans la rubrique « Mon compte ».

Les abonnements sont souscrits par entité juridique mère distincte. Il est interdit de souscrire un abonnement unique destiné à couvrir les besoins de plusieurs entités juridiques mère indépendantes, sauf accord contractuel spécifique du FOURNISSEUR.

L'abonnement est réalisé en fonction de l'appartenance juridique à une entité juridique mère ou un groupe (holding) ou à une maison mère.

Le FOURNISSEUR se réserve le droit de suspendre immédiatement et jusqu'à régularisation financière tout agissement qui viserait à mutualiser une offre pour faire baisser le tarif en regroupant des entités juridiques qui ne font pas partie d'un groupe. Le FOURNISSEUR serait en droit de réclamer l'ensemble des paiements dus sur 36 mois.

13.2 Modalités de Paiement

En contrepartie de l'exécution par le FOURNISSEUR des prestations définies, le CLIENT s'engage à régler au FOURNISSEUR les factures émises. Le prix peut être indiqué hors taxes (HT) ou toutes taxes comprises (TTC). À défaut de mention, tout prix s'entend hors taxes. Les factures sont libellées au nom du CLIENT. Les factures sont payables par le CLIENT mensuellement par prélèvement sur carte bancaire ou par mandat SEPA ou annuellement par virement unique payable à trente (30) jours.

Pour toute prestation spécifique non prévue dans le présent contrat, une facturation distincte sera réalisée et un devis préalable aura été accepté par le CLIENT.

En cas de défaut de paiement, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le CLIENT d'une facture à son échéance entraîne de plein droit et après une mise en demeure restée sans réponse :

- L'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal ;
- Les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) ;
- Eventuellement, la suspension immédiate des Services ;
- Eventuellement, la résiliation de plein droit du Contrat sous 8 jours après l'envoi par le FOURNISSEUR d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse.

13.3 Abonnements

Le tarif d'abonnement couvre l'ensemble des Prestations au titre du présent Contrat.

Le tarif Hors-Taxe pourra être révisé par Isi-APP le 1^{er} janvier de chaque année avec le maximum de :

$$\text{[Nouveau prix (Pn)]} = \text{[Prix actuel (P0)]} \times \text{[Dernier indice Syntec de référence publié (S1)]} \\ / \text{[Indice Syntec de référence (S0)]}$$

Pn représente le nouveau tarif révisé qui va être mis en œuvre,

P0 représente le tarif actuel

S0 représente l'indice de référence tel que défini ci-dessous.

S1 – Indice Syntec publié au 1er octobre de l'année N-1.

S0 – Indice Syntec publié au 1er octobre de l'année N-2.

Cette évolution de tarif sera directement applicable même pour les « nouveaux contrats » par le FOURNISSEUR à partir du 1^{er} janvier de chaque année. Le FOURNISSEUR ne sera pas obligé d'appliquer le maximum et pourra, pour des raisons d'arrondis notamment, arrondir à l'euro supérieur.

Si le fournisseur n'applique pas l'augmentation sur une année, il pourra cumuler deux années maxima d'augmentation sur l'année en cours en prenant l'indice N-3.

Le FOURNISSEUR informera le CLIENT de cette évolution tarifaire par tout moyen (email, notification dans l'application ou espace « Mon compte ») au moins trente (30) jours avant sa mise en application.

En dehors de ces évolutions annuelles, le FOURNISSEUR peut faire évoluer ses tarifs librement. L'évolution devra être communiquée au CLIENT au moins 3 mois avant leur mise en application. Le CLIENT sera en droit de refuser par courrier recommandé avec Accusé de réception dans cette période de 3 mois.

13.4 Prestations à Points

13.4.1 Principe général

Le FOURNISSEUR propose au CLIENT la possibilité de souscrire un Abonnement à Points, permettant de consommer des Prestations à Points selon un système de crédit mensuel. L'Abonnement à Points constitue une prestation récurrente au même titre que les abonnements aux modules de l'application Isi-APP et est soumis aux mêmes conditions de durée, de reconduction et de résiliation que celles prévues à l'article 5 du Contrat.

Le CLIENT souscrit un Crédit de Points mensuel dont le volume est défini dans le Bon de commande ou le devis signé. Ce Crédit de Points est alloué au premier jour de chaque mois civil (ou à la date anniversaire mensuelle de la souscription, selon les modalités convenues) et permet au CLIENT de solliciter la réalisation de Prestations à Points figurant au Tableau des Services à Points.

13.4.2 Consommation des Points

Chaque Prestation à Points est valorisée en nombre de Points conformément au Tableau des Services à Points en vigueur à la date de la demande. La consommation de Points est décomptée au moment de la validation de la demande de prestation par le FOURNISSEUR.

Le CLIENT peut suivre en temps réel l'état de consommation de son Crédit de Points dans la rubrique « Mon compte » de l'application Isi-APP.

13.4.3 Non-report et perte des Points

Les Points alloués au titre d'un mois donné et non consommés à l'expiration de ce mois sont définitivement perdus. Aucun report, remboursement, échange ou rattrapage de Points non consommés n'est possible, quelle qu'en soit la raison (indisponibilité du CLIENT, défaut de demande, etc.). Le CLIENT reconnaît expressément ce caractère non reportable et non remboursable des Points.

13.4.4 Consommation anticipée

Le CLIENT a la faculté de consommer par anticipation les Points correspondant à un maximum de quatre (4) mois de Crédit de Points à venir, dans la limite de la durée d'engagement restante de son Abonnement à Points. Cette consommation anticipée est déduite des Crédits de Points des mois suivants dans l'ordre chronologique. En cas de résiliation avant l'apurement complet de la consommation anticipée, le solde négatif de Points sera facturé au CLIENT sur la base du tarif unitaire du Point en vigueur à la date de résiliation.

Le FOURNISSEUR se réserve le droit de refuser une demande de consommation anticipée si le solde d'engagement restant du CLIENT est insuffisant pour couvrir le volume de Points demandé.

13.4.5 Tableau des Services à Points

Le Tableau des Services à Points est publié par le FOURNISSEUR sur le site <https://isi-app.com> et est accessible à tout moment par le CLIENT dans la rubrique « Mon compte ». Ce tableau récapitule les Prestations éligibles à la consommation par Points et la valeur en Points de chacune d'entre elles.

Le FOURNISSEUR se réserve le droit de modifier le Tableau des Services à Points — notamment d'ajouter, de supprimer ou de revaloriser des Prestations — tous les six (6) mois, aux dates du 1er janvier et du 1er juillet de chaque année. Ces

modifications sont applicables de plein droit à compter de leur date d'entrée en vigueur. Le FOURNISSEUR informera le CLIENT de toute modification du Tableau par tout moyen (email, notification dans l'application ou espace « Mon compte ») au moins quinze (15) jours avant son entrée en vigueur.

Les Prestations à Points demandées avant la date d'entrée en vigueur d'un nouveau Tableau sont valorisées selon le Tableau en vigueur au moment de la demande.

13.4.6 Sous-traitance des Prestations à Points

Certaines Prestations à Points peuvent être exécutées, en tout ou partie, par des sous-traitants du FOURNISSEUR dans les conditions prévues à l'article 21 du Contrat. Le recours à la sous-traitance n'affecte ni la valorisation en Points de la prestation concernée, ni les engagements de qualité et de délai du FOURNISSEUR. Le CLIENT est informé, le cas échéant, du recours à un sous-traitant lors de la validation de sa demande de prestation.

13.4.7 Conditions tarifaires

Le tarif mensuel de l'Abonnement à Points est fixé dans le Bon de commande ou le devis signé par le CLIENT. Il est soumis aux mêmes règles de révision annuelle que celles applicables aux abonnements prévus à l'article 13.3 du Contrat. La redevance mensuelle de l'Abonnement à Points est due en intégralité, quel que soit le niveau de consommation effective des Points par le CLIENT.

Le tarif unitaire du Point, utilisé pour la facturation des consommations anticipées non apurées en cas de résiliation, est déterminé en divisant le tarif mensuel de l'Abonnement à Points par le nombre de Points du Crédit mensuel.

13.4.8 Cumul avec d'autres prestations

L'Abonnement à Points est indépendant des abonnements aux modules de l'application Isi-APP. Le CLIENT peut souscrire simultanément un ou plusieurs abonnements modules et un Abonnement à Points. Les prestations consommées via les Points ne se substituent pas aux prestations incluses dans les abonnements modules, sauf mention contraire dans le Tableau des Services à Points.

13.5 Conditions d'exécution et de facturation des prestations de services

Sauf stipulation contraire au Bon de commande ou au devis, les prestations de services (paramétrage, formation, assistance et accompagnement) sont exécutées à distance. Lorsque la nature de la prestation nécessite une présence sur site ou lorsque le CLIENT en fait la demande, les modalités d'intervention (lieu, fréquence) sont précisées au devis. La journée d'intervention est décomptée sur une base de sept (7) heures.

Le temps de trajet lié aux déplacements nécessaires à l'exécution des prestations est comptabilisé à hauteur de cinquante pour cent (50 %) du temps effectif de déplacement et facturé au tarif en vigueur. Les frais de déplacement engagés par le FOURNISSEUR (transport, indemnités kilométriques, péages, hébergement, restauration) sont refacturés au CLIENT au réel, en sus des honoraires et sur présentation des justificatifs.

Les prestations sont réalisées au forfait ou en régie selon le Bon de commande ou le devis. Toute demande de modification du périmètre donne lieu à un avenant ou à un nouveau devis, le FOURNISSEUR n'étant pas tenu d'exécuter les prestations supplémentaires avant sa signature. Toute journée ou demi-journée d'intervention planifiée non annulée par le CLIENT au moins cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue est facturée intégralement.

Article 14. GARANTIE

Le Logiciel est fourni « en l'état ». Sous réserve des garanties expressément prévues au présent article, le FOURNISSEUR exclut toute autre garantie, expresse ou implicite, y compris les garanties d'adéquation à un usage particulier, de continuité ou d'absence d'erreur.

La garantie ne s'applique pas dans le cas où le CLIENT n'a pas respecté les conditions d'utilisation précisées dans la documentation, ou s'il a modifié ou fait modifier par un tiers le code source de l'application.

14.1 Le FOURNISSEUR garantit au CLIENT que les fonctionnalités du Logiciel sont conformes aux Spécifications décrites dans la Documentation remise au CLIENT au titre du Contrat.

Le FOURNISSEUR ne garantit pas l'adaptation du Logiciel aux besoins propres du CLIENT, ni sa compatibilité avec tout programme d'ordinateur ou application utilisé conjointement au Logiciel. Dès lors, il appartient au CLIENT d'évaluer de façon précise ses besoins, d'apprécier l'adéquation du Logiciel à ceux-ci, de s'assurer qu'elle dispose de la compétence particulière pour son utilisation ainsi que d'un environnement informatique compatible. Le CLIENT reconnaît avoir reçu toutes les informations nécessaires à cet effet.

14.2 Le Logiciel faisant partie de la technique de pointe, il n'est pas possible en l'état actuel de la science informatique d'en tester et vérifier toutes les possibilités d'utilisation :

En conséquence, le CLIENT prendra en responsabilité :

- les dommages liés à une utilisation du Logiciel non conforme aux instructions d'exploitation visées dans la Documentation, à ses finalités initiales ou à une négligence du CLIENT ;
- les dommages liés aux modifications apportées par le CLIENT aux Logiciels utilisés.

Toute intervention du FOURNISSEUR relative à une Anomalie se fera dans le cadre de la maintenance offerte au CLIENT. Toute intervention du FOURNISSEUR relative à une Anomalie ne répondant pas aux conditions de la garantie telles que décrites au présent article sera facturée au CLIENT au tarif d'intervention en vigueur à la date de la prestation.

Le CLIENT devra soumettre au FOURNISSEUR un rapport d'incident relatif à l'Anomalie préalablement à toute intervention du FOURNISSEUR.

Le FOURNISSEUR se réserve le droit d'utiliser le moyen le plus approprié pour effectuer la correction des Anomalies. Tout déplacement en dehors du Site d'Exploitation sera facturé au tarif en vigueur.

14.3 Le FOURNISSEUR garantit au CLIENT la jouissance paisible d'utilisation du logiciel, dans le cadre du présent Contrat. Il garantit notamment le CLIENT contre toute revendication de tiers, toute action en justice sur le fondement de la contrefaçon, de la concurrence déloyale ou du parasitisme et plus généralement contre tout trouble affectant la jouissance des droits cédés.

En cas de poursuites engagées par un tiers contre le CLIENT en relation avec les droits de propriété intellectuelle concédés, le FOURNISSEUR supportera les droits, frais, honoraires et dommages-intérêts auxquels le CLIENT pourrait être condamné, dans la limite des sommes effectivement payées par le CLIENT au cours des six (6) mois précédant la réclamation, hors taxes. Ce plafond constitue une limite spécifique au titre de la propriété intellectuelle ; il s'impute sur le plafond général de responsabilité défini à l'article 18.2 et ne s'y ajoute pas.

Dans le cas où une interdiction d'utilisation de tout ou partie des programmes, bases de données ou autres éléments dont les droits ont été cédés, serait prononcée, le FOURNISSEUR, selon le choix du CLIENT entre les trois options suivantes et à ses frais exclusifs :

- soit, obtiendra le droit pour le CLIENT de poursuivre l'utilisation de l'élément concerné ;
- soit, remplacera l'élément litigieux dans les meilleurs délais par un élément équivalent, en veillant à ce que ce remplacement n'affecte pas les fonctionnalités ni les performances du Logiciel Spécifique ;
- soit enfin, si aucune de ces possibilités n'est sérieusement envisageable ou s'avère susceptible de pénaliser gravement le CLIENT, notamment en raison des délais que la solution retenue impose qui seraient incompatibles avec l'activité du CLIENT, ce dernier pourra solliciter le remboursement par le FOURNISSEUR de l'ensemble des sommes perçues en relation avec l'élément concerné.

Dans tous les cas, il appartiendra au CLIENT de notifier au FOURNISSEUR, dans un bref délai et par écrit, toute action ou toute mise en demeure qu'il aura reçues en relation avec l'un des éléments cédés.

Le CLIENT et le FOURNISSEUR s'engagent réciproquement à collaborer loyalement en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien la défense.

Les garanties mentionnées au présent article sont exclusives de toute autre garantie, qu'elle soit légale, réglementaire ou d'usage, dans les limites autorisées par le droit applicable.

Article 15. RÉVERSIBILITÉ

Le CLIENT ne dispose pas et ne peut pas disposer du code source et propriété intellectuelle qui restent la propriété intégrale du FOURNISSEUR.

Le FOURNISSEUR s'engage à laisser le CLIENT accéder à ses données en lecture seule pendant trente (30) jours après la date effective de résiliation de l'abonnement. Durant cette période, le CLIENT pourra récupérer ses données via le système d'export intégré à l'application, dans un format structuré et couramment utilisé (CSV, Excel ou équivalent). Le FOURNISSEUR s'engage à restituer les données dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrés suivant toute demande d'export formulée par le CLIENT durant cette période. Une prestation d'assistance à la réversibilité (migration, extraction spécifique, accompagnement technique) peut être proposée par le FOURNISSEUR et fera l'objet d'une facturation sur

devis de maximum 2 jours de prestation. Toute prolongation de la période d'accès au-delà de trente (30) jours, ainsi que toute prestation de transition ou d'accompagnement excédant l'export standard en libre-service, est facturée au tarif journalier de prestation en vigueur.

À l'issue du délai de trente (30) jours, les données du CLIENT seront définitivement supprimées des systèmes du FOURNISSEUR, sous réserve des obligations légales de conservation applicables.

En cas de rupture de la période d'essai, le CLIENT peut récupérer ses données via le système d'export dans le mois suivant la fin de la période d'essai ; au-delà, les données seront supprimées.

Article 16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

16.1 Le Logiciel reste, en toutes circonstances, la propriété exclusive du FOURNISSEUR qui en est seul titulaire et/ou détient tous les droits nécessaires pour en assurer la commercialisation et en permettre l'utilisation. Le code source fait l'objet d'un dépôt à l'Association de Protection des Programmes.

En conséquence, le Client ne pourra ni le nantir, ni le céder, ni le sous-licencier, ni le prêter à titre onéreux ou gratuit et s'interdit de supprimer ou d'altérer les mentions de propriété du FOURNISSEUR figurant dans l'application.

Par ailleurs, le Client s'engage à informer le FOURNISSEUR de toute atteinte aux droits de propriété du Client dont elle pourrait avoir connaissance.

L'ensemble des éléments composant l'application (logiciels, modules, interfaces, bases de données, documentation, marques et savoir-faire), ainsi que toute évolution ou amélioration, demeurent la propriété exclusive du FOURNISSEUR. Le Contrat n'emporte aucun transfert de droit de propriété intellectuelle au profit du CLIENT, qui ne bénéficie que du droit d'utilisation défini à l'article 16.2.

Le FOURNISSEUR sera seul maître de la manière de conduire l'action et aura toute latitude pour transiger ou poursuivre toute procédure de son choix. Le Client devra fournir toutes les informations, éléments et assistance nécessaires au FOURNISSEUR pour lui permettre de mener à bien sa défense.

Si tout ou partie du Logiciel est reconnu par une décision de justice ayant force exécutoire constituer une contrefaçon, le FOURNISSEUR pourra, à son choix, soit procurer au Client un logiciel non contrefaisant ayant les mêmes fonctionnalités, soit obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser le Logiciel, soit, si l'une de ces deux solutions ne peut être mise en œuvre, résilier le Contrat, le FOURNISSEUR remboursant au CLIENT la fraction d'abonnement payée d'avance et non utilisée à la date de résiliation.

16.2 Au titre du Contrat, le Client bénéficie d'un droit non exclusif d'utilisation du Logiciel pour ses besoins propres internes. Dans le cas où le Client souhaiterait modifier l'une de ces conditions d'utilisation, il devra obtenir l'accord préalable exprès du FOURNISSEUR et payer le complément de redevance le cas échéant applicable.

Au cas où le Client modifierait l'une de ces conditions d'utilisation, sans avoir préalablement obtenu l'accord exprès écrit du FOURNISSEUR, le Client devra verser au FOURNISSEUR, à titre d'astreinte destinée à inciter le Client à s'exécuter diligemment, une redevance égale au double de ce qu'elle aurait dû payer si elle avait demandé l'accord du FOURNISSEUR, nonobstant le droit pour le FOURNISSEUR de demander l'indemnisation du préjudice subi.

Le Client ne peut transférer, de quelque façon que ce soit, sous-licencier, mettre à la disposition d'un tiers quelconque, notamment dans le cadre de prestations d'infogérance ou de service-bureau, même à titre temporaire et/ou gratuit, le Logiciel et/ou la licence d'utilisation y afférente, à moins d'avoir obtenu l'autorisation préalable et expresse du FOURNISSEUR.

Le droit d'utilisation concédé au titre du Contrat s'exerce exclusivement en mode SaaS, par accès à distance à l'application hébergée par le FOURNISSEUR, à l'exclusion de toute installation, copie ou reproduction du Logiciel par le CLIENT.

Le FOURNISSEUR se réserve expressément le droit de corriger les Anomalies pouvant altérer le Logiciel dans le cadre de la maintenance offerte pendant 6 mois au Client, le Client pouvant toutefois bénéficier, après la période de garantie, de la correction desdites Anomalies au titre des prestations de maintenance proposées par le FOURNISSEUR.

Le CLIENT s'interdit de transcrire, adapter, traduire ou modifier l'application, ainsi que de tenter de l'intégrer ou de la fusionner avec d'autres programmes en dehors des connecteurs mis à disposition par le FOURNISSEUR, sans l'accord préalable et écrit de ce dernier.

Le FOURNISSEUR s'engage à mettre à la disposition du Client, à sa demande, les éléments nécessaires pour lui permettre d'effectuer les opérations d'interopérabilité avec d'autres programmes d'ordinateur, dans les limites définies par la loi. En conséquence, le Client s'engage à ne pas décompiler, désassembler ou chercher de quelque manière que ce soit, à reconstituer le code source du Logiciel, sans l'autorisation expresse du FOURNISSEUR.

Le Client ne peut utiliser les Services applicatifs et les Solutions que conformément à la licence, laquelle n'est concédée que dans le seul but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques.

Article 17. CONFORMITÉ À LA LÉGISLATION

Le FOURNISSEUR s'engage à respecter les obligations législatives et réglementaires concernant les conditions d'immatriculation, le versement des cotisations sociales obligatoires pour l'emploi de son personnel, ainsi que les déclarations et versements à l'administration fiscale.

Le FOURNISSEUR s'engage à exécuter le Contrat de manière professionnelle, dans le respect des règles de l'art, des règles méthodologiques, des normes et règlements en vigueur. En cas de Prestations réalisées sur un site du CLIENT, le FOURNISSEUR s'engage à respecter et faire respecter par ses employés, préposés, agents ou sous-traitants appelés à travailler, même ponctuellement, dans les locaux du CLIENT les consignes de sécurité, les règles d'hygiène et de sécurité, le règlement intérieur et les contraintes d'accès au site en vigueur chez le CLIENT, sous réserve de leur communication préalable par ce dernier. Pour ce faire, le FOURNISSEUR informera ses employés, agents, préposés ou sous-traitants de la nécessité, si requis, de signer les registres d'entrée, de porter des signes d'identification visibles (badges) et de se conformer à toutes les consignes et procédures de sécurité qui pourront lui être communiquées par le CLIENT.

Article 18. RESPONSABILITÉS

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie, dans les limites et conditions définies au présent article.

18.1 Pour les dommages indirects

En cas de faute prouvée par le CLIENT, le FOURNISSEUR ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, le FOURNISSEUR ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du CLIENT ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de Clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, préjudice résultant de décisions prises sur la base de résultats produits par le module d'intelligence artificielle, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

18.2 Pour les dommages directs

Le FOURNISSEUR répond des dommages causés exclusivement au CLIENT et qui lui seraient imputables directement. Le FOURNISSEUR ne saurait être tenu responsable des dommages résultant d'un fait exclusivement imputable au CLIENT.

Dans tous les cas, la responsabilité cumulée du FOURNISSEUR au titre du Contrat, toutes causes confondues, est strictement limitée au montant total des sommes effectivement payées par le CLIENT au cours des six (6) mois précédant le fait générateur de responsabilité, hors taxes. Ce plafond constitue une limite globale et non par événement.

Le FOURNISSEUR ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le CLIENT ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants remis au CLIENT.

Il est rappelé que l'accessibilité au logiciel par le CLIENT est assurée par sa propre connexion Internet. Quel que soit le mode d'installation, le CLIENT devra prendre toutes ses dispositions et s'assurer du bon fonctionnement de son réseau local et internet.

Lorsque le logiciel Isi-APP est accessible sur Internet depuis l'infrastructure du FOURNISSEUR, celui-ci bénéficie d'une présomption de bon fonctionnement du service. Il appartient alors au CLIENT de démontrer, par tout moyen probant et à ses frais, que le dysfonctionnement constaté n'est pas imputable à son propre environnement technique (réseau local, équipements, navigateur, connexion Internet, configuration matérielle ou logicielle tierce). Le FOURNISSEUR n'est pas tenu d'effectuer des investigations sur l'infrastructure du CLIENT, sauf prestation spécifique convenue entre les Parties.

L'indisponibilité du logiciel se définit par l'inaccessibilité du logiciel (logiciel non fonctionnel) sur Internet, Isi-APP assure :

- Un SLA de 99 % de taux de disponibilité hors périodes de maintenances programmées,

- La garantie de temps de rétablissement contractuelle définie comme suit :
 - ✓ Rétablissement en maximum de 48 heures ouvrés (du lundi au vendredi)

Au-delà, le CLIENT sera en droit de demander un dédommagement correspondant au nombre de jours d'indisponibilité avec la formule définie précédemment.

Article 19. RÉSILIATION

En cas de résiliation du présent Contrat, quelle qu'en soit la raison, les articles : Non sollicitation, Propriété intellectuelle, Confidentialité, Responsabilité, Réversibilité, Données à caractère personnel, Garantie (pour les stipulations relatives à la propriété intellectuelle du §14.3), Droit applicable et attribution de compétence, survivront à toute résiliation du Contrat.

19.1 Résiliation Période d'essai

Une période d'essai peut être accordée au CLIENT. Elle sera matérialisée dans l'espace « Mon compte » par une inscription de la date de fin de période d'essai. Le CLIENT ne sera pas facturé pendant cette période et pourra attendre la date expiration de la période pour résilier sans engagement.

19.2 Résiliation simple d'un Abonnement en cours

Chaque CLIENT peut consulter sa date de fin d'engagement sur l'application (date inscrite dans l'espace « Mon compte »). Résiliation en fin d'abonnement : l'abonnement pourra être résilié par le CLIENT à la date de fin d'engagement. Pour cela, la demande devra être effectuée par lettre recommandée avec AR au moins trois mois avant la date de fin d'engagement. Le cas échéant, le CLIENT verra son engagement renouvelé par tacite reconduction pour une durée d'engagement équivalente (12 ou 36 mois selon sa formule en cours).

Si le CLIENT souhaite résilier son abonnement avant la date de fin d'engagement, il restera dans tous les cas redevables du montant des abonnements restant à courir entre la date effective de résiliation et la date de fin d'engagement. Il devra alors s'acquitter de la somme en une seule fois, payable à 30 jours.

19.3 Résiliation pour manquement

En cas de manquement par l'une des parties à l'une de ses obligations prévues au Contrat auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de soixante (60) jours calendaires à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir la résiliation de plein droit ou la suspension du Contrat par l'envoi d'une seconde lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant un préavis de 15 jours (15) jours.

Article 20. FORCE MAJEURE

Le FOURNISSEUR ne pourra être tenu responsable pour manquement à l'une des obligations mise à sa charge dans le cadre du contrat qui résulterait de la survenance d'un cas de force majeure qu'elle subirait, tels que ceux habituellement retenus par la jurisprudence française, si un tel manquement résulte : d'une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, ou plus généralement tout autre évènement de force majeure présentant les caractéristiques définies par l'article 1218 du code civil, sous réserve toutefois que la Partie invoquant un tel cas notifie immédiatement son existence à l'autre partie, qu'elle fasse de son mieux pour en limiter les conséquences préjudiciables pour l'autre partie et enfin qu'elle reprenne l'exécution de la prestation immédiatement après la disparition de la force majeure. S'agissant des actes de piratage informatique, le FOURNISSEUR s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité conformes à l'état de l'art (chiffrement, pare-feu, gestion des accès, sauvegardes régulières, plan de continuité). En cas de cyberattaque, le FOURNISSEUR ne pourra invoquer la force majeure que s'il démontre avoir mis en œuvre ces mesures de manière diligente antérieurement à l'incident. Sont également considérés comme des cas de force majeure : les pandémies, épidémies ou catastrophes sanitaires mondiales, les indisponibilités des fournisseurs d'infrastructure cloud ou d'hébergement tiers, les défaillances des réseaux de télécommunications publics, et tout évènement d'ampleur exceptionnelle empêchant temporairement le FOURNISSEUR de fournir le service.

La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Article 21. SOUS-TRAITANCE

Le FOURNISSEUR pourra avoir recours à un ou plusieurs sous-traitants pour tout ou partie de l'exécution des prestations prévues aux présentes. Dans une telle hypothèse, le FOURNISSEUR demeurera le seul responsable vis-à-vis du CLIENT de l'exécution de l'intégralité de la prestation. Le sous-traitant éventuel devra présenter un niveau de compétences suffisant pour assurer les prestations.

Le sous-traitant devra se soumettre aux mêmes engagements de confidentialité, de non-concurrence et de non-sollicitation du personnel que ceux stipulés au présent Contrat.

La responsabilité du FOURNISSEUR au titre des prestations exécutées par ses sous-traitants est soumise au plafond général de responsabilité défini à l'article 18.2 du Contrat. Le FOURNISSEUR s'engage à répercuter contractuellement auprès de ses sous-traitants des obligations de sécurité, de confidentialité et de protection des données au moins équivalentes à celles prévues au présent Contrat. Le CLIENT reconnaît que la responsabilité du FOURNISSEUR du fait de ses sous-traitants ne saurait excéder les garanties que le FOURNISSEUR a effectivement obtenues de ceux-ci.

Article 22. ASSURANCES

Le FOURNISSEUR déclare être assuré auprès des compagnies d'assurances CREDIT AGRICOLE et avoir souscrit les polices d'assurances suivantes : responsabilité civile professionnelle et multirisque professionnelle.

Le FOURNISSEUR s'engage à rester assuré pendant toute la durée du Contrat afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au CLIENT, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

Article 23. RÉFÉRENCES

Le CLIENT autorise le FOURNISSEUR à mentionner sa dénomination sociale, comme référence, notamment sur une liste de références, sur son site Internet, sur LinkedIn ou tout autre document publicitaire, aux seules fins de promotion de ses activités. En tout état de cause, le FOURNISSEUR s'engage à ne jamais porter atteinte à l'image du CLIENT ni à ses intérêts commerciaux, et à cesser ou faire cesser toute référence au CLIENT à première demande de ce dernier.

Le CLIENT doit s'il le souhaite formellement s'opposer à cette mention par courrier ou courriel.

Article 24. NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

Chaque partie renonce à engager, ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de l'autre partie participant, ou devant participer, à l'exécution du présent contrat, sans accord exprès et préalable de l'autre partie, même si la sollicitation initiale est suscitée par le collaborateur lui-même. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de douze (12) mois suivant son terme, quelle qu'en soit la cause.

Article 25. CONFIDENTIALITÉ

Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de 3 ans après le terme du Contrat.

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

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

Par exception aux stipulations qui précèdent, le FOURNISSEUR est autorisé à communiquer au CLIENT des résultats d'audits réalisés pour le compte d'autres clients, dans le cadre de la mutualisation prévue à l'article 26.6 des présentes, sous réserve que lesdits résultats soient préalablement anonymisés de manière à rendre impossible l'identification du client commanditaire et de toute information confidentielle le concernant.

Article 26. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL - RGPD

26.1 Gestion des données personnelles dans le cadre de l'exécution des présentes

Dans le cadre de l'exécution des présentes, le FOURNISSEUR agit en tant que sous-traitant et le CLIENT en qualité de responsable de traitement au sens du règlement général sur la protection des données à caractère personnel (RGPD).

En sa qualité de sous-traitant, le FOURNISSEUR prend en compte les exigences légales et réglementaires relative à l'usage et la protection des données.

Les présentes clauses regroupent les règles, procédures et pratiques développées par le FOURNISSEUR conformément à l'article 28 et suivants du RGPD.

C'est dans ce sens que le FOURNISSEUR a désigné un Délégué à la Protection des données (DPO) externe.

dpo@isi-app.com

Le DPO a notamment pour mission de veiller au respect de la réglementation en matière de protection des données et coopérer avec la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) sur toutes les demandes de droits des personnes concernées ou toute autre question relative au traitement de données.

26.2 Fondement juridique, objet du traitement et catégories de données collectées

Le FOURNISSEUR procédera au traitement de données à caractère personnel conformément aux instructions telles que décrites dans le présent contrat. A ce titre, le FOURNISSEUR s'engage à ne traiter les données à caractère personnel que pour les seules finalités suivantes :

- Gestion des relations contractuelles
- Gestion de la maintenance et de la sauvegarde
- Gestion du support client

Les données personnelles traitées sont :

- Noms prénoms, informations et contacts des utilisateurs salariés bénévoles ou prestataires
- Noms prénoms, informations et contacts professionnels des fournisseurs
- Noms prénoms, informations et contacts des clients et prospects potentiels

Avec pour chaque donnée des durées de conservation différentes.

Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution du contrat entre le CLIENT et le FOURNISSEUR.

Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution des présentes. À l'issue du Contrat, le FOURNISSEUR restitue au CLIENT ses données ou les supprime, selon le choix du CLIENT.

Isi-APP utilise les cookies sur son site Internet avec une demande d'autorisation préalable.

26.3 Obligations du FOURNISSEUR en sa qualité de sous-traitant

Le FOURNISSEUR met en œuvre des mesures visant à prendre en compte les principes de protection des données dans la conception et l'exploitation de ses logiciels.

En qualité de sous-traitant, le FOURNISSEUR prend les engagements suivants :

- Traitement de données à caractère personnel uniquement sur instruction documentée du CLIENT, responsable de traitement.
- Le recours à un autre sous-traitant notamment en ce qui concerne l'hébergement ou autre opération, sur autorisation écrite préalablement par le CLIENT. Le FOURNISSEUR s'engage à informer le CLIENT de tout

changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants, donnant ainsi la possibilité au CLIENT d'émettre des objections à l'encontre de ces changements.

- En cas de recours à un autre sous-traitant, le FOURNISSEUR s'assurera que ce dernier dispose d'un niveau de protection des données équivalent et la mise en œuvre de toutes les mesures adéquates pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données qu'il sera amené à traiter.
- Faire signer un engagement de confidentialité imposé contractuellement aux personnes autorisées à traiter ou à accéder aux données à caractère personnel.
- Respect de toutes les obligations de sécurité requises en vertu de l'article 32 du RGPD c'est-à-dire prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées à la sécurité des données à caractère personnel traitées. A ce titre, le FOURNISSEUR s'engage à prendre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, visant à assurer un niveau de sécurité adapté au risque pour la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données.
- Aider le responsable de traitement à s'acquitter des demandes d'exercice de droits pour les personnes concernées (rectification, portabilité, opposition, accès) en s'engageant à transmettre par mail dans les meilleurs délais au CLIENT toute demande.
- Mettre à disposition du client, responsable de traitement, toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues et pour permettre la réalisation d'audits selon les modalités prévues à l'article 26.6.

26.4 Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant

Dans le cadre des présentes, le CLIENT agit en qualité de responsable de traitement. A ce titre, le RGPD impose ce dernier à respecter les obligations suivantes :

- Fournir au FOURNISSEUR les données telles que décrites au 26.2 des présentes
- Documenter toute instruction concernant les traitements de données à caractère personnel par le FOURNISSEUR
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD
- Superviser le traitement y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant.

26.5 Limitation de responsabilité en matière de données personnelles

La responsabilité du FOURNISSEUR au titre du traitement de données à caractère personnel est soumise au plafond général de responsabilité défini à l'article 18.2 du Contrat, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle du FOURNISSEUR. Le CLIENT, en sa qualité de responsable de traitement, reconnaît être seul responsable de la licéité des traitements qu'il met en œuvre, du respect des droits des personnes concernées et de la conformité des instructions qu'il transmet au FOURNISSEUR. En cas de sanction prononcée par une autorité de contrôle à l'encontre du FOURNISSEUR en raison d'instructions non conformes du CLIENT, ce dernier garantit le FOURNISSEUR de l'intégralité des sommes mises à sa charge à ce titre.

26.6 Droit d'audit

Le CLIENT peut demander la réalisation d'un audit portant sur le respect par le FOURNISSEUR de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel et de sécurité des systèmes d'information, en ce compris la réalisation d'audits techniques et organisationnels de sécurité (notamment tests d'intrusion), dans la limite d'un (1) audit par année civile. Par exception à ce plafond, un audit complémentaire pourra être diligenté en cas de violation de données à caractère personnel avérée affectant le CLIENT ou sur demande d'une autorité de contrôle compétente. L'audit est réalisé sous réserve d'un préavis écrit de trente (30) jours et d'un accord préalable sur son périmètre et son calendrier. L'audit est conduit par le CLIENT ou par un tiers auditeur indépendant qu'il mandate, sous réserve que ce dernier soit tenu à une obligation de confidentialité, ne soit pas un concurrent du FOURNISSEUR et soit soumis à l'accord préalable du FOURNISSEUR, lequel ne pourra être refusé sans motif légitime. Les frais de l'audit sont à la charge du CLIENT ; le temps consacré par les équipes du FOURNISSEUR à la préparation et à l'accompagnement de l'audit est facturé au CLIENT au tarif journalier de prestation en vigueur. Par exception, lorsque l'audit révèle une non-conformité qualifiée de « critique » ou « majeure » dans le rapport d'audit et imputable au FOURNISSEUR, les frais de l'audit et l'accompagnement afférent

restent à la charge du FOURNISSEUR. Le FOURNISSEUR met à disposition du CLIENT, sur demande, les certifications, rapports de tests d'intrusion et attestations de conformité dont il dispose.

Le FOURNISSEUR peut proposer au CLIENT de s'appuyer sur les résultats d'un audit indépendant réalisé au cours des douze (12) derniers mois et couvrant un périmètre équivalent, afin de limiter les coûts liés à l'audit. Lorsque ces résultats proviennent d'un audit commandé par un autre client du FOURNISSEUR, ils sont préalablement anonymisés conformément aux dispositions de l'article 25 des présentes.

Article 27. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

27.1 Droit applicable et règlement des litiges

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

En cas de rédaction du Contrat en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fera foi.

Préalablement à toute action en justice, les parties conviennent de rechercher une solution amiable à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les trente (30) jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties. En cas d'échec dans la recherche d'une solution amiable, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution, l'inexécution ou la cessation du Contrat relèvent, et même en cas d'urgence, de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, qu'il y ait ou non pluralité de défendeurs ou appels en garantie. Cette compétence s'applique également en matière de référé.

27.2 Indépendance des parties

Aucune des parties ne pourra se réclamer des dispositions du présent Contrat pour revendiquer, en aucune manière, la qualité d'agent, de représentant ou de préposé de l'autre partie, ni engager l'autre partie à l'égard des tiers au-delà des prestations explicitement prévues par les dispositions du présent Contrat.

Par ailleurs, il n'est formé, aux termes du présent Contrat, aucune structure juridique particulière entre les parties, chacune d'entre elle conservant son entière autonomie sur ses prix, ses responsabilités et sa clientèle propre.

Chaque partie conservera donc le contrôle exclusif de ses salariés, préposés et agents, sans que l'autre partie ne puisse en aucune façon influencer sur les relations et conditions de travail des salariés de l'autre partie, ni sur la politique salariale, la politique d'embauche ou le pouvoir disciplinaire de cette autre partie, cette énumération n'étant pas limitative

27.3 Cessibilité du Contrat

L'ensemble contractuel est conclu intuitu personae : il ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle à titre onéreux ou gratuit par le CLIENT, sauf accord écrit du FOURNISSEUR. Par exception, le FOURNISSEUR est autorisé à céder tout ou partie du Contrat à une société affiliée ou à tout tiers dans le cadre d'une fusion, acquisition, cession d'activité ou restructuration, sous réserve d'en informer le CLIENT dans un délai de trente (30) jours suivant la cession.

27.4 Divers

Aucun document ne peut engendrer d'obligations nouvelles s'il ne fait l'objet d'un avenant écrit, signé par les parties.

Les parties reconnaissent avoir été en mesure de négocier l'ensemble des clauses du présent contrat et avoir disposé de la faculté effective de discuter chacune des stipulations préalablement à la souscription, de sorte que le contrat ne constitue pas un contrat d'adhésion au sens des articles 1110, 1171 et 1192 du code civil, mais un contrat de gré à gré.

Chaque Partie reconnaît avoir pleinement connaissance de l'étendue des obligations qui lui incombent au titre du présent Contrat, déclare en accepter l'ensemble des risques et renonce en conséquence expressément et irrévocablement à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code Civil et à exercer toute réclamation sur le fondement dudit article.

27.5 Divisibilité des clauses

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui

conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

27.6 Non-débauchage

Les Parties s'engagent réciproquement, pendant toute la durée des relations contractuelles entre les parties résultant du présent contrat et pendant une période de 2 ans à compter de la cessation des dites relations contractuelles, même en cas de rupture anticipée, à ne pas directement ou indirectement :

- recruter, embaucher, engager ou tenter de recruter, d'embaucher ou d'engager, discuter d'emploi avec, ou bien d'utiliser les services de quelque manière que ce soit de toute personne qui aurait été un employé, agent ou consultant de l'autre partie à n'importe quel moment au cours de l'exécution du Contrat ; ou
- inviter toute personne qui aurait été un employé, agent ou consultant de l'autre partie à n'importe quel moment au cours de l'exécution du contrat à mettre fin à ses relations avec ladite partie ou avec toute société qui lui est liée, ou encore à présenter ladite personne à un employeur potentiel.

Chaque partie est autorisée à citer l'autre à titre de référence sans que ceci n'entraîne le droit d'utiliser tous sigles, logo, marques ou enseignes. Chaque partie peut, librement et à tout moment, mettre fin à ce droit par lettre recommandée avec accusé de réception et sans préavis, sans que l'autre partie puisse réclamer de contrepartie, ni considérer qu'elle subit un dommage et a fortiori solliciter l'octroi de dommages-intérêts.

27.7 Volonté des parties

Le présent Contrat et ses annexes (« l'Ensemble Contractuel ») constituent l'expression de la volonté des parties. Cet Ensemble Contractuel se substitue à tout document, accord écrit ou oral, sous quelque forme que ce soit, qui a pu être échangé entre les parties préalablement à sa signature. En cas de litige entre les parties, aucun de ces accords ou documents antérieurs ne pourra être pris en compte.

27.8 Election de domicile

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête des présentes. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

Pour rappel, l'acceptation des présentes CGV résulte de la signature ou de l'acceptation du Devis ou du Contrat Client ou d'une validation en ligne horodatée avec stockage référençant la présente version des CGV.

Pour Isi-DSI : Sébastien DELDON, Directeur Général

Lu et Approuvé
SÉBASTIEN DELDON



ANNEXES

ANNEXE 1 : Prérequis techniques

Isi-APP est un logiciel FULLWEB responsive hébergé, accessible directement sur :

<https://isi-app.com>



Comme beaucoup d'applications dites modernes ou full web, l'application est disponible à partir d'un navigateur. Nous vous conseillons sur Mac comme sur PC comme sur tablette l'utilisation du logiciel **Chrome** qui est actuellement le plus performant et le plus compatible, Isi-APP garanti le fonctionnement sous ce navigateur **en dernière version** (il est conseillé aux clients de systématiquement mettre leur navigateur à jour pour éviter les failles de sécurité).

L'application fonctionne aussi sur Firefox ou Chromium, mais les mises à jour sont plus aléatoires et nous ne pouvons pas garantir le fonctionnement de 100 % des fonctionnalités.

Les extractions sont possibles sur les logiciels acceptant les fichiers CSV et Excel.

Une connexion internet de minimum 10 Mbits /s est nécessaire pour pouvoir naviguer sur l'application qu'il s'agisse de connexion filaire ou sans fil.

ANNEXE 2 : Bordereau de prix

Voir fichier sur le site https://isi-app.com/wp-content/uploads/2026/08/Isi-APP_Bordereau_CLIENT_FINAL_Prix_last.pdf

ANNEXE 3 : PSSI 2.0

Voir fichier sur le site https://isi-app.com/wp-content/uploads/2026/08/Isi-APP_Politique_Securite_SI_PSSI_v2.0.pdf