

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES DSN

Après avoir défini ses besoins en fonction de sa structure, de son organisation, et de la connaissance de son personnel, le Client souhaite souscrire aux présentx services auprès de la Société Akanea Développement, (RCS Lyon n°330 573 775) (ci-après «Prestataire»), suivant les termes prévus aux présentes Conditions Générales, au service DSN.

### 1. OBJET

Le Prestataire met en œuvre sa compétence pour la réalisation de la prestation que lui confie le Client. Le périmètre de la prestation est décrit au paragraphe 5 du présent Contrat.

### 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

- les présentes Conditions Générales,
- le Bon de Commande dont les parties sont convenues pour commander les services,

En cas de contradiction entre les différents documents, les stipulations des documents de valeur hiérarchique supérieure prévaudront.

### 3. DUREE

Le Contrat couvre une durée de 36 (trente-six) mois à compter de la date de signature du Bon de Commande.

Les présentes sont reconduites tacitement pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par le Prestataire ou par le Client par lettre recommandée avec avis de réception, au moins un (1) mois avant la date d'expiration de la période en cours.

### 4. MODALITE D'EXECUTION DES TRAVAUX

Au titre des présentes, le Prestataire s'efforcera de tout mettre en œuvre pour que les moyens déployés soient de nature à permettre que la prestation se déroule convenablement. Compte tenu de la technicité que comporte la prestation, le Prestataire s'engage vis-à-vis du Client sur les compétences techniques de son personnel affecté à l'exécution des prestations.

### 5. PERIMETRE DU CONTRAT

#### 5.1. *Conditions d'accès au service*

Le paramétrage de la DSN devra être réalisé par le Prestataire ou être validé par celui-ci si ce paramétrage a été réalisé au préalable par un autre prestataire.

#### 5.2. *Périmètre du support*

Le présent Contrat intègre :

- Un accompagnement ainsi qu'une assistance à la résolution des anomalies ;
- La prise en charge de l'escalade auprès de l'Editeur en cas de dysfonctionnement ;
- L'installation, dans la limite de trois interventions, de tout élément de correction unitaire (ci-après: « Patch(s) ») ou de mises à jour du progiciel SAGE Paie & RH génération i7 (ci-après « Progiciel ») édité par Sage (ci-après « Editeur »). Les interventions couvertes au titre du présent bon de commande ne comprennent pas les mises à jour majeures sur le Progiciel ou toute autre actions sur les bases de données Client qui devront respectivement faire l'objet d'un devis séparé.

#### 5.3. *Services inclus*

- Accès au support téléphonique ;
- Accès au support de télémaintenance ;
- Accès au portail ;

#### 5.4. *Modalité d'accès au support DSN*

- Formalisation de la demande depuis le portail Client ;
- La demande doit être explicite et documentée : impressions écran, transfert du rapport d'erreur ;
- L'anomalie doit être reproductible par l'Editeur sur un environnement standard.

#### 5.5. *Eléments exclus du Contrat*

- Les déplacements sur site ;
- L'installation de patches ou des mises à jour applicatives autres que celles listées à l'article 5.2 ci-dessus ;
- Les paramétrages induits par l'installation d'un patch ou d'une mise à jour ;
- La prise en charge directe de la relation avec les organismes adhérents à la charte DSN ;
- Les paramétrages liés à l'initialisation de la DSN ;
- Les paramétrages liés à la modification du cahier des charges DSN ;
- La formation du Client ;
- Une utilisation non conforme à la documentation livrée par l'Editeur.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'absence de sauvegarde, du non-respect des préconisations techniques, de la défaillance des postes, serveurs ou périphériques.

Le Prestataire ne pourra pas non plus être tenu responsable du contenu et des montants déclarés par le Client ni du retard dans l'envoi dans les déclarations.

### 6. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

#### 6.1. *Type d'engagement*

Au titre du présent Contrat, le Prestataire est tenu par un engagement de moyens.

#### 6.2. *Délais de prise en charge*

Dans le cadre du strict respect de la procédure décrite du présent Contrat, le Prestataire s'engage à prendre en charge la demande dans les meilleurs délais.

#### 6.3. *Plage de disponibilité du service*

De 9h à 12h30 et de 14h à 17h30 du lundi au vendredi (heures métropolitaines sauf jours fériés).

En cas d'indisponibilité exceptionnelle du service, le Client sera prévenu par mail au plus tard une semaine avant la date d'indisponibilité.

### 7. DELEGATION – SOUS TRAITANCE

Le Prestataire s'interdit de sous-traiter tout ou partie des obligations et engagements lui incombant au titre du présent Contrat, sauf accord préalable écrit du Client.

Dans l'hypothèse où le Client accepterait expressément le recours à la sous-traitance :

- Le Prestataire s'engage à ce que les sous-traitants disposent de garanties au moins équivalentes aux siennes en terme de compétence ;
- Les sous-traitants devront être tenus par les mêmes obligations et engagements que ceux figurant au présent Contrat à la charge du Prestataire ;
- Le Prestataire sera solidairement responsable auprès du Client de la bonne exécution du Contrat ;

## **8. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client désigne au sein de son personnel un interlocuteur qualifié chargé de coordonner la relation avec le Prestataire.

Le Client communique au Prestataire toutes les informations et documents nécessaires à la réalisation de la prestation et l'avertit de toutes modifications susceptibles d'affecter les conditions d'exécution de la mission.

## **9. MODALITES FINANCIERES**

Le prix ainsi que les modalités de facturation des prestations sont décrites dans le Bon de Commande concerné.

Le prix s'exprime hors taxe. Il est soumis à la TVA en vigueur au jour de la facturation.

A défaut de règlement dans les délais prescrits, les sommes dues au Prestataire à ce titre porteront automatiquement intérêt à un taux annuel égal à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due, de plein droit et sans notification préalable par le bénéficiaire en cas de retard de paiement.

Le Prestataire se réserve le droit de demander au bénéficiaire une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

## **10. REVISION DE TARIFS**

Le Prestataire se réserve la possibilité de réviser annuellement, à chaque renouvellement, le montant de la redevance en appliquant le nouveau tarif en vigueur.

Cette augmentation sera appliquée annuellement à chaque date anniversaire pour les prestations facturées annuellement, ou à la première échéance suivant le 1er janvier de chaque année pour les prestations facturées trimestriellement, ou chaque 1er janvier pour les prestations facturées mensuellement.

En cas de modification des services proposés, la redevance pourra également être révisée. Dans ce cas et sauf instruction contraire du Client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard un (1) mois après la notification de la modification, les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit.

Le Contrat sera résilié à défaut d'accord entre les Parties.

## **11. CONFIDENTIALITE**

Le Prestataire et le Client conviennent de considérer comme strictement confidentielles toutes les informations, méthodes, savoir-faire et documentations qui seront échangées entre les parties ou que ces dernières pourront être amenées à connaître à l'occasion de l'exécution du présent Contrat.

En particulier, toutes les informations économiques, techniques, fonctionnelles, organisationnelles, commerciales etc., les données qui ne sont pas disponibles au public, tous les entretiens auxquels ils participent et tous les documents émis sont considérés comme strictement confidentiels.

Chaque Partie demeurant propriétaire de ses informations, méthodes et savoir-faire.

Les Parties s'engagent à ne pas utiliser ces informations confidentielles à des fins autres que celles nécessaires à la bonne exécution du Contrat et notamment à ne pas les dévoiler à des tiers (hors sous-traitants autorisés et soumis à une obligation de confidentialité de portée au moins aussi contraignante que celle

prévue par le Contrat) sauf accord préalable de la Partie de laquelle émanent les informations concernées.

Les Parties s'engagent à mettre en œuvre les moyens appropriés pour préserver la confidentialité de ces informations et à faire respecter cette obligation par tous leurs mandataires sociaux, salariés, préposés, sous-traitants éventuels et les tiers auxquels elles font appel.

Les obligations sus énoncées, relatives à la confidentialité, resteront en vigueur pendant toute la durée des relations contractuelles résultant du présent Contrat ainsi que pendant une période de 5 ans à compter de la fin du Contrat pour quelque raison que ce soit.

A la fin du Contrat pour quelque raison que ce soit, les Parties restitueront ou détruiront les informations confidentielles détenues dans les conditions visées à l'article précédent.

## **12. RESPONSABILITE ET ASSURANCE**

### ***12.1. Responsabilité***

Le Prestataire ne sera pas tenu pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des Prestations. En outre, la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis ou de conseils n'émanant pas du Prestataire lui-même.

En aucun cas, le Prestataire ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes. Il est de la responsabilité du Client de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires.

En aucun cas, le Prestataire n'est responsable à l'égard du Client ou de tiers, des préjudices indirects tels que pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, pertes de données et/ou de fichiers.

En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité du Prestataire, les dommages et intérêts et toutes réparations dues par le Prestataire au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder les sommes versées par le Client au titre du Bon de Commande concerné.

Par ailleurs, en cas de dommage corporel causé par le Prestataire ou l'un de ses préposés, le Prestataire indemniserà la victime conformément aux dispositions légales applicables.

Il est expressément convenu entre les Parties et accepté par le Client que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les dispositions des présentes conditions établissent une répartition des risques entre le Prestataire et le Client.

Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

### ***12.2. Assurances***

Le Prestataire s'engage à s'assurer et à maintenir en vigueur son contrat d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile, professionnelle, du fait de dommages corporels, matériels et immatériels, causés au Client et à tout tiers dans le cadre de l'exécution du Contrat.

## **13. RESILIATION**

En cas de manquement par l'une des Parties à une obligation prévue au Contrat, non réparé dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir la résiliation du contrat sans préjudice de tout dommage et intérêt auquel elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

En outre, en cas de non règlement de sommes dues par le Client, ne faisant pas l'objet de réserves motivées, et signifiées explicitement au

Prestataire, ce-dernier pourra résilier le contrat de plein droit et sans délai après l'avoir signifié par lettre recommandée avec accusé de réception au Client, ceci n'empêchant pas le Prestataire de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances.

#### **14. CESSION DU CONTRAT**

Le présent Contrat ne pourra être cédé totalement ou partiellement par l'une des Parties sans l'accord exprès, préalable et écrit de l'autre partie.

#### **15. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL ET SOUS TRAITANT**

Sauf accord exprès des soussignées, chacune des parties s'engage à ne pas débaucher le personnel de l'autre partie pendant toute la durée du présent Contrat et pendant une durée de 12 mois après la cessation dudit Contrat. Il en sera de même pour les sous-traitants et les personnels des sous-traitants que le Prestataire serait amené à faire intervenir chez le bénéficiaire.

En cas de non-respect de cet engagement par l'une ou l'autre des parties, celle-ci sera redevable envers l'autre Partie d'une somme forfaitaire égale à deux fois la rémunération brute annuelle de chaque personne débauchée.

#### **16. FORCE MAJEURE**

La responsabilité des Parties sera entièrement dégagée si l'inexécution, par l'une ou l'autre, d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du contrat et les Parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un (1) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

#### **17. DISPOSITIONS DIVERSES**

##### ***17.1. Loi applicable***

Le présent Contrat est soumis à la loi française à l'exclusion des règles de conflit de loi. Cette loi s'applique tant pour le fond du Contrat que pour l'examen de sa validité.

##### ***17.2. Compétence juridictionnelle***

Le tribunal compétent en cas de litige lié à la validité du Contrat comme aux obligations en découlant est le TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, à l'exclusion de tout autre. Cette juridiction est compétente pour tout litige y compris en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs ainsi que pour tout type de procédures, qu'elles soient au fond, en référé ou sur requête.

##### ***17.3. Non renonciation***

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque de ses obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme à une renonciation à l'obligation en cause.

##### ***17.4. Nullité***

Si une clause du présent Contrat est déclarée nulle, les parties s'engagent à négocier de bonne foi les dispositions nécessaires au remplacement de celle-ci sans que l'ensemble de l'accord ne puisse être remis en question.