

## CONTRAT GLOBAL SERVICES AU 15 NOVEMBRE 2019

### 2 Conditions générales

#### 2.1 Conditions générales communes

#### 2.2 Conditions générales spécifiques à la vente des produits

#### 2.3 Conditions générales spécifiques à la location des produits

#### 2.4 Conditions générales spécifiques à la maintenance des produits

#### 2.5 Conditions générales spécifiques à la sous licence des logiciels

#### 2.6 Conditions générales spécifiques à la maintenance des logiciels

#### 2.7 Conditions générales spécifiques aux logiciels de sauvegarde externalisée des données

#### 2.8 Conditions générales spécifiques au contrat de Service Box Evolution

#### 2.9 Conditions générales spécifiques au contrat de maintenance informatique

#### 2.10 Conditions générales spécifiques au contrat d'assistance utilisateur

#### 2.11 Conditions générales spécifiques à la prestation de sauvegarde externalisée

#### 2.12 Conditions générales spécifiques au contrat Cloud

#### 2.13 Conditions générales spécifiques aux services de fax externalisés en mode Cloud

#### 2.14 Conditions générales spécifiques aux services de coffre-fort électronique et de copie numérique fiable

#### 2.15 Conditions générales spécifiques au Work Place Hub

#### 2.16 Conditions générales spécifiques aux Packs Services

#### 2.17 Conditions générales spécifiques aux prestations de services Business et Digital Solutions

Le Contrat GLOBAL SERVICES (ci-après « Contrat ») est composé :

- des conditions particulières qui ont été signées par le Client séparément ;
- des présentes conditions générales communes ;
- et des présentes conditions générales spécifiques en fonction des conditions particulières signées.

Il peut valoir contrat de vente ou de location de produits bureautiques (systèmes d'impression) et de produits informatiques (logiciels et solutions SaaS) et leurs accessoires et des prestations (le tout ci-après « Produits ») ainsi que contrat de maintenance et contrat de prestations.

### 2.1- CONDITIONS GENERALES COMMUNES

#### Article 2.1.1 – Hiérarchie contractuelle - Validité - Formation du contrat -

Les conditions particulières signées par le Client, les présentes conditions générales communes, les conditions générales spécifiques et les annexes forment l'intégralité des clauses applicables au Contrat à l'exclusion de tout document antérieur échangé entre les Parties, tels que notamment courriers, documentation commerciale, offres. En cas de contradiction ou de difficulté d'interprétation, prévaudront les conditions particulières puis les conditions générales spécifiques puis les conditions générales communes.

Lorsque le Contrat est signé avec une entité soumise aux règles de la commande publique, il constitue le Cahier des Clauses Administratives Particulières à défaut d'établissement par cette entité d'un tel Cahier.

Les Parties conviennent que la signature numérisée dans le cadre des rapports d'intervention est considérée comme une preuve recevable devant les tribunaux. Les Parties conviennent également que dans le cas où le présent Contrat est signé électroniquement, il constitue l'original dudit document, constitue une preuve au sens de l'article 1367 du Code Civil car il a

la même valeur probante qu'un écrit signé de façon manuscrite sur support papier et pourra valablement être opposé aux Parties et il est susceptible d'être produit en justice, à titre de preuve, en cas de litiges. Les données collectées lors de la signature électronique du contrat et des documents annexes, ainsi que le contrat et documents annexes signés seront archivés dans des conditions propres à garantir leur sécurité et leur intégrité et à assurer la traçabilité et la preuve de la signature et du contenu. L'identification du Client est assurée à partir des informations collectées et/ou vérifiées et des pièces justificatives remises à KMBSF. Ces informations sont notamment ses nom, prénoms, adresse, email et numéro de téléphone mobile. Les pièces justificatives sont notamment le passeport du Client, la carte nationale d'identité du Client ou la carte de séjour pour les ressortissants étrangers. Le Client reconnaît que les informations et pièces justificatives le concernant sont conformes à la réalité et non contestables.

L'acceptation des conditions générales par voie électronique a la même valeur probante que l'accord sur support papier. Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve. La présente clause est juridiquement autonome. Elle continue à s'appliquer malgré l'éventuelle nullité, résiliation, résolution ou anéantissement des présentes relations contractuelles.

La passation d'une commande entraîne obligatoirement renonciation par le Client à ses éventuelles conditions d'achat.

Les conditions générales communes et spécifiques peuvent être supprimées ou modifiées par une clause insérée à l'article 1.7 des conditions particulières du Contrat.

En cas de différence entre l'exemplaire du Contrat du Client et celui de KMBSF, le Client reconnaît que seul l'exemplaire de KMBSF fera foi, toute modification devant impérativement figurer sur chaque exemplaire pour engager KMBSF.

Le Contrat est formé dès sa signature par KMBSF et le Client ; toutefois, KMBSF se réserve la possibilité de ne pas y donner suite en informant le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail, dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de sa signature par le Client. Dans ce cas, KMBSF remboursera au Client l'acompte éventuellement versé sans intérêt ni indemnité quelconque. KMBSF se réserve également la possibilité de ne pas y donner suite selon les mêmes modalités au cas où le Client n'aura pas transmis tous les documents nécessaires à son enregistrement, à savoir copie de la carte nationale d'identité ou du passeport ou de la carte de séjour du signataire, pouvoir du signataire, mandat SEPA, RIB et extrait K-bis de moins de trois mois.

Le Client reconnaît expressément qu'il contracte pour les besoins de son activité professionnelle.

### **Article 2.1.2 – Commande**

Le Client fixe son choix définitif sur les Produits en connaissance exacte de ses besoins et de leurs caractéristiques techniques qui lui ont été communiquées par tous moyens. Les Produits sont réputés « neufs », ou « occasion ». On entend par « occasion » un Produit révisé garanti pour une durée de deux ans. En cas d'arrêt de commercialisation ou de lancement d'une nouvelle gamme, KMBSF se réserve la possibilité de livrer des Produits au moins équivalents en remplacement de ceux choisis par le Client.

### **Article 2.1.3 - Paiement – Pénalités**

KMBSF se réserve la possibilité de refuser un paiement partiel. En cas de paiement partiel, son imputation s'effectuera d'abord sur le capital.

Le non-paiement d'une facture à son échéance autorise KMBSF à suspendre toute nouvelle livraison de Produits, de consommables ou de pièces détachées ou toute nouvelle prestation. Le non-respect d'une obligation de paiement à son échéance rend immédiatement exigible la totalité des sommes restant dues incluant celles qui ont fait l'objet d'un règlement non libératoire. Le taux applicable pour le calcul des pénalités pour paiement tardif qui pourraient être facturées sera le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage. Les factures relatives aux pénalités devront être réglées au comptant, sans escompte. En sus des pénalités de retard, le Client sera redevable d'une indemnité de vingt-cinq (25) euros HT en compensation des frais exposés pour chaque chèque, prélèvement automatique ou effet de commerce revenu impayé et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros TTC par facture. Si KMBSF devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait également redevable du remboursement des frais et honoraires engagés.

### **Article 2.1.4 - Livraison et Réclamation**

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et sans engagement de la part de KMBSF ; les retards éventuels ne peuvent donner lieu ni à versement d'indemnités, ni à annulation ou modification du Contrat.

Le transfert des risques a lieu à la livraison.

Le Client doit formuler, par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois (3) jours de la réception des Produits, les réserves circonstanciées auprès du transporteur et toute réclamation relative aux vices apparents ou à la non-conformité des Produits livrés avec la commande auprès de KMBSF. A défaut, KMBSF est déchargée de toute obligation vis-à-vis du Client et/ou du transporteur, et les Produits sont réputés acceptés par le Client. Aucun retour de Produits ne peut être effectué par le Client sans l'accord express écrit de KMBSF.

Le Client s'engage à effectuer tous travaux d'aménagement nécessaires pour l'installation des Produits et à rendre conforme leur lieu d'installation aux spécifications établies par KMBSF, avant la date prévue pour la livraison, notamment quant à l'accessibilité, l'hygrométrie, la ventilation, la température, la charge au sol.

Le transporteur de KMBSF livre et installe franco de port et d'emballage les Produits à l'adresse précisée aux conditions particulières. Il raccorde au réseau électrique les Produits le jour de la livraison et fait, en présence du Client, une copie de test attestant de leur bon fonctionnement. Le transporteur présente un bon de livraison au Client qui le signe dès l'installation des Produits. Au cas où le client reporterait la livraison après appel du transporteur, pour quelle que raison que ce soit, KMBSF se réserve la possibilité de lui facturer des frais de stockage au tarif en vigueur au jour de leur facturation.

Le technicien de KMBSF effectue leur connexion à l'environnement informatique du Client dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées après leur livraison. Cette connexion inclut l'installation du pilote sur trois (3) postes maximum et la création d'un bouton de numérisation.

### **Article 2.1.5 - Reprise et remplacement de l'ancien équipement du Client**

Toute demande d'enlèvement d'un ancien équipement du Client doit être précisée à l'article 1.6 des conditions particulières du Contrat. Le Client, au moment de la signature du Contrat, facture KMBSF du montant convenu. Ce montant ne sera réglé que lorsque la totalité de la facture des Produits vendus au Client sera acquittée.

Les équipements remplacés par les Produits livrés sont repris, en même temps que la livraison par le transporteur de KMBSF, après accord préalable et écrit de leur propriétaire et dans la limite d'un équipement repris pour un Produit livré.

#### **Article 2.1.6 – Réduction du prix**

Le Client ne pourra pas se prévaloir de la possibilité de réduction du prix prévue à l'article 1223 du Code Civil en cas d'exécution imparfaite par KMBSF du Contrat.

#### **Article 2.1.7 – Responsabilité**

Les Parties renoncent expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1220 du Code Civil relatives à l'exception d'inexécution par anticipation.

KMBSF ne pourra être tenue pour responsable des dommages résultant du fait d'un tiers, d'une utilisation non conforme, d'une dégradation ou de l'entretien défectueux des Produits par le Client, du non-respect par le Client des prérequis, ni des dommages occasionnés du fait des Produits ou encore des dommages (accident, frais de toute espèce, subis par une personne ou un bien) causés à un tiers par l'utilisation des Produits ou leur manutention par le Client.

Au cas où la responsabilité de KMBSF serait retenue, c'est-à-dire en cas de faute personnelle générant un préjudice direct subi par le Client, les Parties conviennent expressément que, toutes sommes confondues, KMBSF ne pourra être obligée de compenser le dommage, de quelque nature qu'il soit, que dans la limite maximum de quinze mille (15000) euros.

KMBSF ne répond ni des dommages indirects, notamment perte de chance, de chiffre d'affaires, bénéfice ou atteinte à l'image et ou à la réputation, ni du manque à gagner ou de la perte subie du fait de l'exécution du Contrat.

KMBSF n'est liée, en ce qui concerne les Produits connectés, que par ce qui est inscrit sur la fiche de configuration signée par le Client préalablement à la signature du Contrat. En conséquence, KMBSF n'est pas responsable d'un défaut de fonctionnement résultant du fait que le Client n'aura pas donné toutes les précisions utiles sur les systèmes sur lesquels les Produits devaient être connectés.

KMBSF ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la destruction éventuelle des données ou des logiciels du Client ni de perte ou altération ou dommage survenus aux fichiers informatiques, mémoires d'ordinateurs, par suite de son intervention ou de celle de son sous-traitant sur laquelle le Client est réputé avoir donné son accord à défaut d'indication contraire aux conditions particulières. Le Client est également responsable de leur restitution après l'intervention. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour se prémunir de ces risques en effectuant les sauvegardes et duplications nécessaires via le réseau ou poste par poste ainsi qu'en souscrivant toute assurance pertinente, régulièrement et avant chaque intervention de KMBSF ou de son sous-traitant. De même, il appartient au Client, sauf s'il a souscrit un pack Sécurité, d'écraser lui-même ses données résiduelles (données de disque dur, adresses e-mail, n° de fax...) avant le retrait des Produits en fin de Contrat.

Le Client déclare être parfaitement conscient de ses obligations de collaboration et de renseignement. Il s'engage, à cet effet, à fournir à KMBSF toutes informations utiles et, plus généralement, à collaborer activement et de façon régulière avec KMBSF. Dans le cas contraire, KMBSF ne saurait être tenu responsable de tout dommage résultant d'un manquement à cette obligation de collaboration.

Lorsque les Produits sont remplacés au titre de la garantie légale, les nouveaux Produits disposent d'un numéro de matricule différent qui se substitue au premier sans que cela entraîne la résolution du Contrat.

Le Client ne peut prétendre à la résolution du Contrat ou à une diminution du loyer en cas de destruction totale ou partielle des Produits survenue par sa faute.

### **Article 2.1.8 - Frais de dossier et de gestion**

Des frais de dossier correspondant à la mise en place administrative du Contrat seront facturés au Client, au tarif en vigueur au moment de la signature du présent contrat, lors de la première facturation de la maintenance et des frais de gestion correspondant à la gestion administrative du Contrat seront facturés au Client, au tarif en vigueur au jour de la facturation, dès la première année après six mois de gestion.

D'autres frais de gestion liés notamment à toute modification du Contrat (changement d'adresse, de domiciliation bancaire, demande de duplicata...) feront l'objet d'une facturation selon le tarif de KMBSF en vigueur au moment de la demande.

Le Client est tenu de fournir un extrait K-bis à jour lors de la signature du Contrat ; à défaut KMBSF se réserve la possibilité de se le procurer moyennant facturation au Client d'un montant de neuf euros et cinquante centimes (9.5) € HT.

### **Article 2.1.9 - Survivance des obligations**

En cas de résolution ou de caducité du Contrat, les articles 2.1.3, 2.1.10, 2.3.7 C, 2.3.9 et 2.4.8 C demeureront applicables.

### **Article 2.1.10 - Clause pénale et frais de procédure**

Sans présumer de dommages et intérêts que KMBSF se réserve le droit de réclamer au Client ne s'étant pas acquitté de ses obligations contractuelles, la défaillance du Client entraînera de plein droit l'application d'une clause pénale de quinze (15) % du montant du principal exigible, sans que ce montant ne puisse être inférieur à 150 euros H.T et sans avoir à adresser de mise en demeure au Client. Tous les frais de procédure engagés par KMBSF seront à la charge du Client.

### **Article 2.1.11 - Imprévision**

Les Parties renoncent expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code Civil relatives à l'imprévision.

### **Article 2.1.12 - Cession**

KMBSF pourra céder les droits et obligations prévus au Contrat. Le Contrat ne peut être cédé ou transféré par le Client à un tiers, quel qu'il soit, sans l'autorisation préalable de KMBSF.

### **Article 2.1.13 – Renonciation et divisibilité**

Le fait pour la Société de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les conditions générales ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative à l'avenir. La reconnaissance de l'invalidité d'une clause n'affectera pas la validité des présentes et de toute autre clause.

### **Article 2.1.14 – Indépendance des Parties**

Les Parties reconnaissent agir chacune pour leur propre compte comme des Parties indépendantes l'une de l'autre. Le Contrat ne constitue ni une association, ni une franchise, ni un mandat donné par l'une des Parties à l'autre Partie. Aucune des Parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre Partie. En outre, chacune des Parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, prestations, produits et personnels.

### **Article 2.1.15 - Prestations informatiques**

KMBSF informe le Client que les prestations informatiques pourront être effectuées par tout sous-traitant de son choix.

#### **2.1.15.1. Obligation de moyens**

Pour toutes les obligations à sa charge, KMBSF est tenue à une obligation de moyens.

#### **2.1.15.2. Durée**

La durée des prestations informatiques est précisée aux conditions particulières. Cette durée est renouvelable ensuite d'année en année par tacite reconduction dans les mêmes conditions à moins que l'une des Parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas les reconduire, par lettre RAR adressée au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la période en cours. Toutefois, KMBSF se réserve la possibilité de mettre un terme à ces prestations à tout moment en cours d'exécution par lettre RAR moyennant respect d'un préavis de trois mois en cas d'arrêt de distribution des Produits.

#### **2.1.15.3. Résiliation – Résolution**

A défaut pour le Client de respecter une de ses obligations découlant du présent article 2.1.15, et quinze (15) jours après une sommation adressée par lettre RAR, rappelant la présente clause et restée infructueuse, les prestations informatiques seront résiliées de plein droit, sans qu'il soit besoin de ne former aucune demande en justice. En cas de résiliation anticipée ou de résolution aux torts du Client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à KMBSF et les redevances à échoir jusqu'au terme de la durée de la période en cours seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les quinze (15) jours de la date d'effet de la résiliation, nonobstant toute demande complémentaire de KMBSF en réparation de son préjudice réellement subi.

#### **2.1.15.4. Limitation de responsabilité**

Par dérogation à l'article 2.1.7., tous chefs de préjudice confondus, la responsabilité de KMBSF est limitée au montant des factures qui lui auront été payées par le Client les douze derniers mois précédant la survenance du fait dommageable.

#### **2.1.15.5. Exclusivité**

Le Client s'interdit de confier une quelconque mission de supervision à un autre prestataire que KMBSF pendant toute la durée des prestations informatiques. En cas de violation de cette obligation, KMBSF sera déchargée de toute responsabilité pour les obligations à sa charge et pourra poursuivre la résolution du Contrat.

#### **2.1.15.6. Non-Sollicitation de personnel**

Le Client s'engage à ne pas solliciter directement ou indirectement le personnel de KMBSF au titre d'une éventuelle collaboration professionnelle. En cas d'inexécution par le Client de cette obligation, KMBSF sera en droit de demander des dommages-intérêts d'un montant égal à deux (2) ans de salaire brut dudit salarié, quel que soit le montant du préjudice effectivement subi. Cet engagement est valable pendant toute la durée du Contrat et demeurera en vigueur pendant deux (2) ans après l'expiration ou la résiliation du Contrat, pour quelque motif que ce soit.

#### **2.1.15.7. Prescription**

Toute action en responsabilité contre KMBSF est prescrite un (1) an après la survenance du fait dommageable générateur.

#### **2.1.16 Confidentialité**

Toutes les informations confidentielles et leurs éventuelles reproductions sont et resteront la propriété pleine et entière de la partie qui les aura communiquées. Le propriétaire des informations confidentielles se réserve tous les droits de propriété industrielle ou intellectuelle y afférents.

Il est expressément convenu que la communication, par l'une des parties, d'informations confidentielles au titre du présent accord ne peut en aucun cas être interprétée comme conférant de manière expresse ou implicite à l'autre partie :

- une quelconque cession ou licence sur les informations confidentielles ;
- un quelconque droit de propriété intellectuelle, tels que droit de propriété littéraire et artistique, droit de propriété industrielle ou secret des affaires, ou encore un quelconque droit de possession personnelle antérieure.

Le Client s'engage à ne pas divulguer, de quelque manière que ce soit, d'informations relatives au savoir-faire, techniques et méthodes de travail de la Société.

## **2.1.17. Protection des données personnelles**

### **2.1.17.1 Principes généraux**

Le Client a expressément rappelé à KMBSF le caractère stratégique et strictement confidentiel de toutes les données personnelles. Par conséquent, KMBSF reconnaît que l'ensemble de ces données et fichiers sont soumis au respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles prévue pour l'essentiel dans la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite loi « Informatique et Libertés » et dans le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données, dit « règlement général sur la protection des données ou RGPD » et relève de la vie privée et du secret professionnel. KMBSF s'engage à mettre en place toutes les procédures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la plus grande sécurité.

KMBSF s'engage conformément aux termes de l'article 35 de la loi Informatique et Libertés et de l'article 28 du RGPD, à prendre toutes précautions utiles au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données des fichiers et notamment empêcher toute déformation, endommagement, perte ou tout accès par des tiers non autorisés préalablement. KMBSF s'engage à maintenir ses moyens tout au cours de l'exécution des présentes. KMBSF s'engage en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité des données et des fichiers, à les remplacer par des moyens d'une performance supérieure.

Les Parties s'assureront que KMBSF ne traite les données personnelles que sur instruction documentée du Client à moins qu'elle ne soit tenue d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit français auquel cas, KMBSF informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

KMBSF s'engage à informer immédiatement le Client si, selon lui, une instruction constitue une violation du présent règlement ou d'autres dispositions du droit de l'Union européenne ou du droit des Etats membres relatives à la protection des données personnelles.

KMBSF veille à ce que les personnes autorisées qui traitent les données personnelles s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

### **2.1.17.2 Mesures techniques et organisationnelles de sécurité du traitement**

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

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

évaluation, KMBSF prend en compte les risques que présente le traitement résultant notamment de la destruction, de la perte, de l'altération, de la divulgation non autorisée de données personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou de l'accès non autorisé à de telles données, de manière accidentelle ou illicite.

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

#### **2.1.17.3 Assistance de KMBSF**

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

- garantir le respect des obligations de sécurité des données personnelles ;
- notifier à l'autorité de contrôle une violation de données personnelles ;
- consulter l'autorité de contrôler en cas d'analyse d'impact, indiquant que le traitement présente un risque élevé si le Client ne prend pas de mesure pour atténuer le risque ;
- communiquer à la personne concernée une violation de données personnelles ;
- effectuer l'analyse d'impact relative à la protection des données.

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

Le prix de cette prestation est compris dans le prix du service.

#### **2.1.17.4 Sous-traitance des opérations de KMBSF**

KMBSF pourra recourir aux services d'un sous-traitant pour le traitement des données du Client.

Le sous-traitant doit mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles présentant des garanties suffisantes assurant le respect du traitement aux exigences du RGPD et garantissant la protection des droits de la personne concernée.

Selon les services souscrits, le Client accepte le recours par KMBSF :

- aux services d'OPEN BEE, société à responsabilité limitée au capital de 100 000 euros, immatriculée au RCS d'Annecy sous le numéro 504 389 446, dont le siège social est sis Zac des Longerays – 74370 Epagny Metz-Tessy ;
- aux services de Microsoft France, société par actions simplifiée au capital de 4 240 000 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 327 733 184, dont le siège social est sis 37 quai du Président Roosevelt – 92130 Issy Les Moulineaux.

KMBSF s'engage à répercuter l'ensemble des obligations des présentes conditions générales dans le contrat de sous-traitance qui devra être conforme aux dispositions du RGPD et notamment au regard de son article 28.

Une relation de sous-traitance au sens des présentes dispositions n'est pas réputée exister si KMBSF fait appel à des tiers pour fournir des services qui doivent être considérés comme secondaires par nature. Ces services comprennent, sans s'y limiter, les services postaux, de transport et d'expédition, les services de nettoyage et de télécommunication qui ne sont pas directement liés aux services que le fournisseur fournit au client, ainsi que les services de sécurité.

#### **2.1.17.5 Restitution - suppression des données personnelles**

KMBSF supprimera toutes les données personnelles à l'issue du délai de conservation indiquée à l'annexe au présent Contrat intitulée « Description des traitements de données personnelles ».

#### **2.1.17.6 Gestion de la preuve**

KMBSF met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le

respect de ses obligations prévues au présent article.

Cette documentation sera notamment constituée de tous les éléments permettant de démontrer que les traitements sont effectués conformément à une instruction du Client.

Il est précisé que cette documentation permettra la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, à ses frais, et contribuer à ces audits, en évitant toute interférence déraisonnable avec l'activité commerciale de KMBSF

#### **2.1.17.7 - Communication des informations**

Le Client autorise expressément KMBSF et le cessionnaire éventuel à partager les données personnelles le concernant et leurs mises à jour éventuelles avec toute entité de leur Groupe respectif en cas de mise en commun de moyens ou de regroupement de sociétés. Le Client autorise également la communication d'informations le concernant à une ou plusieurs sociétés du Groupe de KMBSF et du cessionnaire, chargées de la gestion et de la prévention de risques opérationnels (évaluation du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, lutte contre le blanchiment des capitaux...). Les données recueillies peuvent faire l'objet d'un transfert en dehors de l'Union Européenne tout en garantissant le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Des clauses contractuelles types devront être signées entre les Parties dans le cas où des données personnelles seront transférées vers un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Commission européenne. Le Client est informé et accepte l'hypothèse d'une sous-traitance vers les Etats-Unis. Dans cette hypothèse, KMBSF s'engage à respecter toutes les mesures prévues par le RGPD et certifie au Client que le sous-traitant est inscrit sur le Privacy-Shield tenu par l'administration américaine qui garantit une sécurité des données personnelles transférées. Le Client en informera ses propres personnes physiques utilisateurs. Le signataire s'engage auprès de KMBSF et les cessionnaires à (i) informer toutes personnes physiques dont les données personnelles seraient traitées dans le cadre du présent article d'un tel traitement et (ii) obtenir leur consentement préalable à tout traitement de données personnelles envisagé dans l'article.

#### **2.1.17.8 Information « DPD/DPO »**

KMBSF a désigné un Délégué à la Protection des Données (Data Privacy Officer) groupe qui est Dr. Frederike REHKER. Le Client peut adresser ses demandes au DPO par courrier électronique à l'adresse [RGPD\(at\)konicaminolta.fr](mailto:RGPD(at)konicaminolta.fr) ou par courrier postal à l'adresse « DPCM/ Konica Minolta, 365 route de Saint Germain – 78420 Carrières sur Seine », accompagné d'une copie d'un titre d'identité.

#### **2.1.17.9 : KMBSF agissant comme Responsable de traitement ou responsable conjoint du traitement des données personnelles.**

KMBSF peut être amenée à traiter les données personnelles de ses clients en qualité de responsable de traitement au sens du RGPD ou en qualité de responsable conjoint du traitement au sens du RGPD avec les sociétés de financement pour des finalités et par des modalités de mise en œuvre décrites à l'annexe intitulée « Annexe Description traitements de données personnelles » des conditions particulières du Contrat.

#### **2.1.18 : Sanctions internationales**

Le Client communiquera immédiatement à KMBSF tout changement d'identité, de bénéficiaire effectif, de lieu d'exploitation ou de siège social. Le Client s'engage également à fournir à première demande du Baillieur sa dernière liasse fiscale complète (toutes annexes) et certifiée ainsi que tout renseignement comptable ou financier.

Le Client déclare d'une part que ni lui ni ses bénéficiaires effectifs ne sont en infraction avec, et d'autre part, s'engage à respecter :

- toute réglementation relative aux sanctions internationales définies comme toutes lois, réglementations, règles ou mesures restrictives à caractère obligatoire édictant des sanctions

économiques, financières ou commerciales (notamment toutes sanctions ou toutes mesures relatives à un embargo, un gel des fonds et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur les transactions avec des individus ou entités ou portant sur des biens ou des territoires déterminés), émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations-Unies, l'Union Européenne, la France, les Etats-Unis d'Amérique (incluant notamment les mesures édictées par le Bureau de Contrôle des Actifs Etrangers rattaché au Département du Trésor ou OFAC et du Département d'Etat) ou le Royaume-Uni, ou toute autre autorité compétente ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions ;

- toute réglementation relatives aux sanctions appliquées ou mises en œuvre, notamment dans le domaine de la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme ou encore les lois anti-corruption ;

Telles que périodiquement amendées, complétées ou remplacées, par les autorités compétentes. Le Client s'engage par ailleurs à ne pas utiliser les biens objets du financement dans le but de contourner des sanctions internationales, ou en violation de ces dernières. »

### **2.1.19 - Force majeure**

Tout cas de force majeure suspend, pendant sa durée, l'exécution du Contrat et prolonge d'autant tout délai associé et empêche l'une des Parties d'être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations. Toutefois, faute de pouvoir reprendre l'exécution du Contrat dans un délai de soixante (60) jours à compter de la survenance du cas de force majeure, les Parties se rapprocheront afin de discuter d'une modification du Contrat ou de sa résolution. Il faut entendre par « cas de force majeure » tout événement échappant au contrôle de l'une des Parties et rendant impossible l'exécution du Contrat, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Tout dommage résultant d'un risque inconnu au moment d'une intervention réalisée par KMBSF dans le cadre de l'exécution du Contrat sera considéré comme un cas de force majeure. Les Parties définissent également comme cas de force majeure une catastrophe naturelle, une grève générale ou des salariés des Parties ou de leur sous-traitant, tout événement extérieur au Prestataire ou son sous-traitant empêchant la circulation de véhicules, un état de guerre, la défaillance du réseau public de distribution d'électricité, la défaillance du réseau public des télécommunications, le bogue informatique, la perte de connectivité Internet due aux opérateurs, un acte de piratage informatique, toute attaque virale des serveurs du Client ou de KMBSF ou encore du fait d'une menace non identifiée par le CERT de l'ANSSI, ou encore toute menace ne disposant pas de réponse technique à un coût raisonnable et plus généralement tous les cas reconnus par la loi et la jurisprudence françaises.

### **2.1.20 Dispositions générales**

#### **2.1.20.1. Propriété intellectuelle**

Les éléments appartenant à KMBSF, tels que les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les moteurs de recherche, les bases de données, sans que cette liste ne soit exhaustive, sont sa propriété exclusive.

#### **2.1.20.2. Prescription**

Toute action en responsabilité contre KMBSF est prescrite un (1) an après la survenance du fait dommageable générateur.

#### **2.1.20.3. Bonne foi**

Les Parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.

#### **2.1.20.4. Tolérance**

Les Parties conviennent réciproquement que le fait pour l'une des Parties de tolérer une

situation n'a pas pour effet d'accorder à l'autre Partie des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

**2.1.20.5. Convention de preuve**

Les documents sous forme électronique échangés entre les Parties feront preuve, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont ils émanent et qu'ils soient établis et conservés dans des conditions raisonnables permettant d'en garantir l'intégrité.

**Article 2.1.21 – Droit applicable et clause attributive de compétence**

LE CONTRAT EST SOUMIS AU DROIT FRANÇAIS.

EN CAS DE CONTESTATION, LE DIFFEREND SERA PORTE DEVANT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, SEUL COMPETENT, MEME EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

## **2.2- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA VENTE DES PRODUITS**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au contrat de vente souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

### **Article 2.2.1 – Commande**

KMBSF se réserve le droit de modifier les caractéristiques des Produits figurant sur sa documentation commerciale ou de cesser la commercialisation d'un Produit sans préavis ni obligation de sa part. Seule une modification importante et substantielle des caractéristiques des Produits survenue avant la livraison pourra permettre au Client d'annuler le contrat de vente. Dans ce cas, la seule obligation de KMBSF sera la restitution de l'acompte versé, sans intérêt ni indemnité quelconque.

### **Article 2.2.2 – Prix**

Les Produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la conclusion du Contrat.  
Le prix s'entend hors taxes.

### **Article 2.2.3 – Paiement**

Les Produits sont intégralement payables au comptant sans escompte. En cas de paiement différé ou à terme, le paiement s'entend non pas de la simple remise d'un effet de commerce ou d'un chèque impliquant une obligation de payer, mais du règlement effectif à l'échéance convenue. Un acompte peut être convenu entre les Parties dont le non-paiement peut autoriser KMBSF à suspendre la livraison des Produits.

Les paiements doivent être adressés au siège social de KMBSF nets de tous frais. Tous les frais bancaires, encaissements ou commissions sont à la charge du Client. Toutes les sommes dues par KMBSF au Client se compenseront avec toutes sommes dues par le Client à KMBSF après accord préalable écrit de KMBSF.

Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Tout défaut de paiement d'une facture ou toute détérioration du crédit du Client pourra justifier l'exigence par KMBSF de garantie d'un acompte plus important ou d'un paiement comptant.

### **Article 2.2.4 - Réserve de propriété**

KMBSF SE RESERVE LA PROPRIETE DES PRODUITS, PIECES ET CONSOMMABLES, OBJET DE LA VENTE JUSQU'AU PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX, EN PRINCIPAL ET ACCESSOIRES, PAR LE CLIENT. LE PAIEMENT DU PRIX S'ENTEND DE L'ENCAISSEMENT EFFECTIF, LA REMISE D'UNE TRAITE OU DE TOUT AUTRE TITRE CREANT UNE OBLIGATION DE PAYER MAIS NE CONSTITUANT PAS UN PAIEMENT. EN CAS DE NON-PAIEMENT D'UNE SEULE ECHEANCE, LA RESTITUTION DES PRODUITS LIVRES POURRA ETRE RECLAMEE PAR KMBSF PAR TOUS MOYENS. KMBSF IMPUTERA LES ACOMPTES QUI AURAIENT PU ETRE VERSES PREALABLEMENT A LA RESILIATION DU CONTRAT, QUI INTERVIENDRA DE PLEIN DROIT A SA DEMANDE PAR LETTRE RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION EN CAS DE NON-PAIEMENT D'UNE ECHEANCE, SUR LA DIFFERENCE ENTRE LE PRIX DE VENTE FACTURE AU CLIENT ET LA VALEUR VENALE DU PRODUIT REPRIS. LES DISPOSITIONS CI-DESSUS NE FONT PAS OBSTACLE DES LA LIVRAISON DES PRODUITS AU TRANSFERT AU CLIENT DES RISQUES DE PERTE OU DE DETERIORATION DES PRODUITS SOUMIS A RESERVE DE PROPRIETE. LE CLIENT DEVRA SOUSCRIRE

UNE ASSURANCE EN VUE DE GARANTIR LES RISQUES NES A COMPTER DE LA LIVRAISON DES PRODUITS. IL COMMUNIQUERA A KMBSF UN JUSTIFICATIF DE CETTE POLICE D'ASSURANCE ET DES PRIMES ACQUITTEES. LE CLIENT S'INTERDIT TOUT ACTE DE DISPOSITION OU DE TRANSFORMATION AVANT PAIEMENT COMPLET DU PRIX SAUF ACCORD PREALABLE DE KMBSF AINSI QUE DE DONNER EN GAGE OU DE CEDER A TITRE DE GARANTIE LA PROPRIETE DES PRODUITS.

LE CLIENT SERA TENU DE PRENDRE LES DISPOSITIONS NECESSAIRES POUR QUE LES PRODUITS VENDUS RESTENT JUSQU'AU PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX, IDENTIFIABLES COMME LA PROPRIETE DE KMBSF. EN CAS DE SAISIE OU D'AUTRE OPERATION SIMILAIRE OPEREE PAR DES TIERS SUR LES PRODUITS. LE CLIENT EST TENU D'EN INFORMER IMMEDIATEMENT KMBSF AFIN DE LUI PERMETTRE DE S'Y OPPOSER ET DE PRECISER SES DROITS. SI LA SAISIE A EU LIEU NEANMOINS, LE CLIENT DOIT SUPPORTER TOUS LES FRAIS ET HONORAIRES DE LA PROCEDURE DE MAINLEVEE, IL SERA RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE QUI POURRAIT RESULTER DU DEFAUT OU DU RETARD DE L'INFORMATION DE KMBSF. LE CLIENT EST CEPENDANT AUTORISE A REVENDRE LES PRODUITS LORSQUE CETTE VENTE ENTRE DANS LE CADRE DE L'EXPLOITATION NORMALE DE SON ETABLISSEMENT. TOUTEFOIS IL S'OBLIGE EN CAS DE REVENTE A INFORMER LES SOUS-ACQUEREURS QUE LES DITS PRODUITS SONT GREVES D'UNE CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE ET A AVERTIR KMBSF DE CETTE CESSIION AFIN QU'ELLE PUISSE PRESERVER SES DROITS ET, LE CAS ECHEANT, EXERCER UNE REVENDICATION SUR LE PRIX DE REVENTE A L'EGARD DU SOUS-ACQUEREUR. IL S'ENGAGE A COMMUNIQUER A KMBSF, DANS CES CAS ET SUR SIMPLE DEMANDE, LES NOMS ET ADRESSES DE SES ACHETEURS, AINSI QUE LE MONTANT DU PRIX RESTANT DU PAR EUX. LA PRESENTE CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE S'APPLIQUE EGALEMENT AU CAS OU, LE CONTRAT VALANT BON DE COMMANDE POUR LOCATION FINANCIERE, LA SOCIETE DE FINANCEMENT ANNULERAIT OU REFUSERAIT DE METTRE EN PLACE LE CONTRAT DE LOCATION FINANCIERE SIGNE AVEC LE CLIENT ALORS QUE CE DERNIER A ETE LIVRE DES PRODUITS.

#### **Article 2.2.5 - Clause résolutoire**

KMBSF se réserve le droit de procéder à la résiliation du contrat de vente après une mise en demeure avec accusé de réception restée en tout ou partie sans effet après un délai de huit (8) jours, en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations précisées aux articles 2.2.3 et 2.2.4 ci-dessus ; à savoir son obligation de paiement, son obligation de souscrire une assurance, son obligation de ne pas disposer ou transformer ou mettre en gage ou céder le Produit.

## **2.3- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA LOCATION DES PRODUITS**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au contrat de location souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

### **Article 2.3.1 - Durée de location**

Le contrat de location entre en vigueur dès sa signature par les Parties ; sa durée irrévocable est précisée aux Conditions Particulières ; à défaut, elle est de 60 mois. Cette durée démarre (i) à la date d'exigibilité du premier loyer, soit le premier jour du trimestre civil suivant la date de transfert de propriété au loueur ou (ii) à la date de signature du bon de livraison établi à la livraison de l'ensemble des Produits si le loueur est également le fournisseur. Dans ce dernier cas, la date d'exigibilité du premier loyer sera le premier jour du trimestre civil suivant la date de signature du bon de livraison. Un loyer intercalaire est émis dès la livraison des Produits, correspondant à leur mise à disposition par KMBSF, calculé au prorata des jours restants entre la date de livraison des Produits et le premier jour du trimestre civil suivant. À la fin de la durée irrévocable du contrat de location, il sera automatiquement et de plein droit renouvelé pour des périodes de douze (12) mois sauf envoi par le Client ou par KMBSF, au moins trois mois avant la date d'expiration, d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant son refus de renouveler.

### **Article 2.3.2 - Loyer - Autres frais**

Le loyer s'entend hors taxes et à terme "à échoir".

Il s'agit d'un loyer fixe. Les frais de livraison et d'installation, d'enlèvement d'anciens Produits ou de portage spécial indiqués aux conditions particulières font l'objet d'une facturation séparée.

### **Article 2.3.3 - Paiement**

Les factures relatives au loyer "à échoir" et aux autres frais sont adressées au Client trimestriellement. Les loyers sont intégralement payables par mandat de prélèvement à la date figurant sur la facture. Le Client signera à cet effet un mandat de prélèvement et remettra un relevé d'identité bancaire le jour de la signature du Contrat. En cas de non-paiement par le Client d'un seul loyer, KMBSF se réserve la possibilité d'obtenir la restitution des Produits sur simple ordonnance de référé du Tribunal de Commerce.

### **Article 2.3.4 – Propriété - Sous-location - Cession – Nantissement - Saisie des Produits**

Les produits loués demeurent la propriété de KMBSF. Le Client s'engage à ne pas vendre, prêter, sous-louer les Produits désignés aux conditions particulières et à ne pas les mettre à la disposition d'un tiers pendant tout ou partie de la durée du contrat de location ou encore à ne pas les grever d'un nantissement, charge ou servitude.

De même, le Client est tenu, si un tiers venait à faire valoir des prétentions sur les Produits par opposition ou saisie, de protester contre ces prétentions et d'en aviser KMBSF par écrit dans les plus brefs délais pour lui permettre de sauvegarder ses intérêts. Si la saisie a eu lieu néanmoins, le Client doit supporter tous les frais et honoraires de la procédure de mainlevée, il sera responsable de tout dommage qui pourrait résulter du défaut ou du retard de l'information de KMBSF.

### **Article 2.3.5 - Limitation de responsabilité - Assurances**

Tant que les Produits sont sous sa garde, le Client est responsable de la perte ou de tous dommages subis par eux et, par dérogation à l'article 1732 du Code Civil, y compris en l'absence de faute de sa part, ainsi que tous dommages causés par ceux-ci.

Le Client s'oblige à souscrire une police d'assurance garantissant tant les Produits que sa responsabilité civile. Il devra remettre à KMBSF, annuellement, à chaque date anniversaire, une justification de cette police d'assurance et du paiement des primes à leurs échéances. La police d'assurance devra stipuler que le souscripteur agit tant pour son compte que pour le compte de KMBSF, propriétaire des Produits, avec renonciation aux recours contre ce dernier, et paiement de toute indemnité entre ses mains. Le Client devra informer KMBSF de la survenance de tout sinistre subi ou causé par les Produits, de toute destruction ou disparition des Produits dans un délai de deux (2) jours ouvrés en précisant ses circonstances et ses conséquences.

En cas de destruction totale ou disparition des Produits, le contrat de location sera résilié de plein droit et le Client devra verser à KMBSF une indemnité compensatrice majorée de la T.V.A. égale à la somme des loyers restant à échoir au jour du sinistre, sous déduction de l'indemnité reçue par KMBSF de la compagnie d'assurance.

Au cas où les Produits auraient subi un dégât qui les rendrait irréparables tel un dégât des eaux, un incendie, le contrat de location sera résilié à la date de réception par le Client d'une lettre ou d'un email de KMBSF indiquant que les Produits sont irréparables et le Client devra verser à KMBSF une indemnité compensatrice majorée de la T.V.A. égale à la somme des loyers restant à échoir au jour du sinistre, sous déduction de l'indemnité reçue par KMBSF de la compagnie d'assurance.

Pour un sinistre partiel, la remise en état des Produits sera réalisée par KMBSF aux frais du Client, sous déduction de l'indemnité reçue de la compagnie d'assurance. Le versement des loyers ne sera pas interrompu pendant cette période de réparation.

### **Article 2.3.6 - Obligations du Client**

Le Client s'engage à :

- utiliser les Produits conformément aux spécifications de leur manuel d'utilisation, notamment en ce qui concerne l'environnement, les fournitures, les consommables et l'alimentation électrique,
- ne pas déplacer les Produits sans le concours et l'accord préalable de KMBSF, et ce même après l'expiration ou la résiliation du contrat de location,
- ne pas modifier, altérer ou adjoindre une quelconque pièce ou accessoire aux Produits sans l'autorisation préalable et écrite de KMBSF.
- restituer les Produits à la fin de la location.

### **Article 2.3.7 - Résiliation**

**A.** Chaque partie pourra résilier, de plein droit, le contrat de location, en cas d'inexécution par l'autre partie des obligations résultant de ses Conditions Générales ou Particulières, huit (8) jours après présentation d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet, notamment en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations précisées aux articles 2.3.3, 2.3.4, 2.3.5 et 2.3.6 ci-dessus ; à savoir son obligation de paiement, son obligation de ne pas vendre, prêter, sous-louer les Produits, de ne pas les mettre à la disposition d'un tiers, de ne pas les grever d'un nantissement, d'une charge ou d'une servitude, son obligation de souscrire une assurance, son obligation de garde des Produits, son obligation d'utiliser les Produits conformément aux spécifications de leur manuel d'utilisation, son obligation de ne pas déplacer les Produits sans le concours et l'accord préalable de KMBSF, et son obligation de ne pas modifier, altérer ou adjoindre une quelconque pièce ou accessoire aux Produits sans l'autorisation préalable et écrite de KMBSF.

**B.** KMBSF aura, en outre, la faculté sans mise en demeure de résilier de plein droit le contrat de location ou d'en suspendre l'exécution, le Client restant tenu à l'exécution des siennes,

dans les cas suivants :

- non-paiement, même partiel, à sa date d'exigibilité d'un terme ou de toute somme due par le Client au titre de tous contrats conclus avec KMBSF,
- cession de fonds de commerce sous quelque forme que ce soit, cessation d'activité ou cession d'entreprise, mise en location-gérance,
- disparition ou diminution des garanties et suretés consenties,
- changement de nature juridique, financière ou autre, concernant la structure, l'actionariat, les statuts, les activités ou les biens du Client susceptibles d'influer défavorablement sur son activité, son patrimoine ou sa situation économique ou financière ou sa capacité à exécuter ses obligations au titre de la location.

**C.** Dans tous les cas de résolution avant l'expiration de la période initiale ou des périodes renouvelées du contrat de location, à l'initiative de KMBSF du fait du Client ou à l'initiative du Client ou en cas de force majeure, la résolution entraînera, au profit de KMBSF, sans mise en demeure préalable, le paiement par le Client, en réparation du préjudice subi, d'une indemnité égale à 100% du loyer fixé multiplié par le nombre de loyers restant à courir entre la date de résolution et la date normale d'expiration du contrat de location. Les frais de résolution seront augmentés de toutes taxes éventuellement applicables. En cas de résolution ou de résiliation du contrat de location, KMBSF sera en droit de faire procéder immédiatement à l'enlèvement des Produits et d'exiger le paiement de toutes sommes dues par le Client ainsi que de tous frais résultant de la résolution et de l'enlèvement. Le Client reconnaît que la durée du contrat de location est une clause essentielle en contrepartie de laquelle KMBSF a déterminé le loyer. Toute rupture anticipée entraînerait donc un déséquilibre de l'économie générale dudit contrat pour KMBSF qui serait ainsi fondée à en demander réparation par l'application de cette clause.

### **Article 2.3.8 - Propriété et restitution des Produits**

Les Produits loués demeurent la propriété de KMBSF. A la résolution, la résiliation anticipée ou à l'échéance du Contrat signé entre le Client et KMBSF, les frais d'enlèvement et de transport des Produits, effectués par KMBSF ou tout sous-traitant de son choix, sont à la charge du Client au tarif en vigueur au jour de la demande. Le Client devra obligatoirement faire effectuer, à sa charge selon le tarif en vigueur au jour de la prestation, la désinstallation des Produits uniquement par KMBSF avant leur enlèvement et transport.

En cas de retard dans la restitution des Produits, excédant huit (8) jours, le Client est redevable, sans mise en demeure, d'une indemnité de privation de jouissance égale au montant du loyer du dernier terme pour chaque période de retard correspondant à la durée de ce terme, toute période commencée étant due en entier.

Cette indemnité, prise dans sa globalité, sera majorée de 15% en cas d'impossibilité pour le Client de restituer les Produits.

### **Article 2.3.9 - Cession du contrat de location**

KMBSF pourra céder librement les Produits et les droits et obligations issus du contrat de location à toute personne morale de son choix (ci-après « Cessionnaire »), notamment à son partenaire financier, ou substituer toute personne morale ou physique de son choix. Le Client reconnaît que la cession lui sera parfaitement opposable dès que le Cessionnaire ou KMBSF aura procédé à sa notification par voie de lettre recommandée avec avis de réception, et s'engage dès lors à régler à la date d'exigibilité des factures au Cessionnaire l'ensemble des loyers dus et/ou restant à courir au jour de la réception de ladite notification. Il est ici précisé que le Cessionnaire ne pourra pas réclamer au Client les loyers déjà versés au à KMBSF avant la notification.

Le Client locataire reconnaît expressément que le Cessionnaire n'étant pas partie prenante à la

configuration, à l'installation et à l'entretien des Produits loués mais intervenant à titre purement financier, il renonce à tout recours contre le Cessionnaire à ce titre et du fait de la fabrication, de la livraison, de l'installation et de la maintenance des Produits mais conserve tous ses recours contre le Prestataire qui demeure titulaire des obligations relatives à la maintenance des Produits.. Dès lors, le Client locataire s'engage à régler l'ensemble des loyers dus ou restant à courir au jour de la notification de la cession sans pouvoir opposer au Cessionnaire aucune déduction, compensation de créance ou exception d'aucune sorte qu'il aurait à l'encontre de KMBSF.

#### **Article 2.3.10 - Taxes, frais, amendes**

Le Client supporte seul les taxes, frais et impôts qui pourraient être dus au titre de la location, qu'ils soient à la charge de KMBSF propriétaire ou du Client; à cet effet le Client s'engage également à effectuer au profit de KMBSF tout paiement complémentaire au titre des loyers de telle sorte que KMBSF perçoive des loyers nets de toute retenue à la source éventuellement applicable. Leurs variations éventuelles au cours de la location seront répercutées sur le Client. Il doit régler les amendes et contraventions entraînées par négligence ou par l'inobservation de la réglementation en vigueur et en rembourser le montant à KMBSF si KMBSF en a fait l'avance.

#### **Article 2.3.11 – Protection des données personnelles**

Les dispositions qui suivent ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les Parties s'engagent à effectuer le traitement des Données personnelles pour la location.

**2.3.11.1** Les données personnelles que le Client peut être amené à communiquer seront traitées en conformité avec la loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679) du 27 avril 2016. KMBSF est conduit à traiter, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel recueillies dans le cadre du présent Contrat et il est à ce titre responsable du traitement.

Les informations recueillies sur des personnes physiques (salariés, prestataires, signataires, dirigeants, actionnaires, bénéficiaires effectifs, administrateurs, mandataires salariés, etc. et le cas échéant les garants) dans le cadre des relations avec le Client concernent entre autres les informations relatives à l'identité ou aux coordonnées des personnes physiques liées directement ou indirectement au Client (personne morale).

Si les données personnelles ont été transmises par un tiers, il lui incombera d'informer ces personnes physiques de la politique de confidentialité ici décrite.

**2.3.11.2** Les traitements réalisés ont principalement pour finalités la gestion de la relation contractuelle, l'octroi de financement, la gestion de la relation commerciale et des produits et services souscrits, la personnalisation de notre relation y compris la prospection et l'animation commerciale, la réalisation d'études statistiques, le recouvrement, l'évaluation du risque de crédit, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la gestion des incidents ainsi que la mise en œuvre des obligations légales et réglementaires.

**2.3.11.3** Les données personnelles seront conservées pour la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation professionnelle, à la bonne exécution des prestations, tout en respectant les contraintes légales et réglementaires en matière de prescription.

**2.3.11.4** Toutes les précautions utiles sont prises pour assurer la sécurité et la confidentialité de ces données personnelles, notamment pour empêcher leur perte, altération, destruction ou accès par des tiers non autorisés. Les données personnelles sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu KMBSF conformément aux dispositions des articles L.511-33 et suivants du Code monétaire et financier. Elles pourront être partagées avec les établissements et sociétés membres du groupe auquel appartient KMBSF et/ou le Cessionnaire ainsi qu'avec ses partenaires, garants, courtiers et assureurs, prestataires, dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites ci-dessus. A l'occasion de certaines opérations, les informations personnelles peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors Union Européenne avec un niveau de protection adéquat ou dans le cadre d'une convention précisant le niveau de garanties et de protection.

**2.3.11.5** Conformément à la réglementation susvisée, le Client dispose (i) d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de limitation du traitement, ainsi que (ii) du droit à la portabilité de ses données à caractère personnel et (iii) du droit à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, de s'opposer à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Pour exercer l'un de ces droits, le Client peut écrire à Madame le Délégué à la protection des données, Frederike REHKER.

Le Client a enfin le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

**2.3.11.6** Par la signature des présentes, le Client consent à la collecte, au traitement et à la communication tels que ci-dessus énoncés des informations le concernant et s'engage auprès de KMBSF à informer toutes personnes physiques dont les données personnelles seraient traitées dans le cadre du présent article d'un tel traitement et obtenir leur consentement préalable à tout traitement de données personnelles envisagé dans l'article. Lorsque le consentement a été donné, il pourra toujours être retiré dans les conditions décrites ci-dessus.

## **2.4 - CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA MAINTENANCE DES PRODUITS**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au contrat de maintenance souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

### **Article 2.4.1 - Validité et objet**

Le Client reconnaît que le contrat de maintenance n'est pas un accessoire du contrat de vente, ou du contrat de location qu'il a souscrit aux conditions particulières du Contrat.

Le contrat de maintenance constitue une obligation de moyen à la charge de KMBSF.

Le Client fixe son choix définitif sur les services de maintenance en connaissance exacte de ses besoins et des caractéristiques présentées par lesdits services pour chaque Produit commercialisé par KMBSF.

Lorsque le contrat de maintenance est signé avec une entité soumise aux règles de la commande publique, il constitue le Cahier des Clauses Administratives Particulières à défaut d'établissement par cette entité d'un tel Cahier.

KMBSF se réserve la possibilité de recourir à tout sous-traitant de son choix pour l'exécution de la maintenance sans que cela emporte cession du contrat de maintenance au profit du sous-traitant.

### **Article 2.4.2 - Description de la maintenance**

#### **2.4.2.1. Les deux types de maintenance**

**Dans le cadre du relevé compteur**, le Client s'engage à régler les pages réalisées selon les tarifs déterminés aux colonnes « Prix à la page » de l'article 1.4.1 des conditions particulières. Au cas où le Client ne réalise aucune page pendant une période de trois (3) mois, KMBSF se réserve la possibilité de facturer un nombre de pages en se basant sur la moyenne des pages effectuées par le Client sur la précédente période de trois (3) mois.

**Dans le cadre du forfait**, le Client s'engage à réaliser le nombre de pages déterminé aux colonnes « Nombre de pages engagées mensuellement » de l'article 1.4.1 des conditions particulières et à régler les montants des engagements prévus aux colonnes « Montant mensuel forfaitaire minimum incluant le nombre de pages engagées » de ce même article. En mode forfait, dans le cas d'un Produit couleur inférieur à 75 pages par minute (gamme Office), le nombre de pages couleur engagées mensuellement indiqué à la colonne prévue à cet effet est offert au Client en nombre de pages noir et blanc et reporté à la colonne « Nombre de pages engagées mensuellement » des pages monochromes. En cas dépassement de l'engagement Couleur ou Monochrome, le Client règle un prix à la page dont le montant est indiqué aux colonnes « Prix à la page sup si engagement » des conditions particulières.

En mode relevé compteur ou en mode forfait :

- Une page "couleur" est réalisée en utilisant au moins une des couleurs cyan, jaune ou magenta ; une page "noir et blanc" est réalisée en n'utilisant que le noir ;
- Il est expressément précisé que le nombre donné par KMBSF de pages réalisables par dose de toner est calculé en fonction d'un taux de couverture moyen de cinq (5) %. En cas de consommation de toner supérieure à cette norme, du fait des besoins spécifiques du Client, les doses de toner fournies en sus feront l'objet d'une facturation séparée au tarif en vigueur le jour de la commande ;
- Les commandes de toner faites par le Client ne pourront pas excéder trois mois de consommation ;
- Le Service technique de KMBSF intervient sur appel téléphonique au centre de dépannage,

sur demande du Client par Internet ou sur appel par le système ARCHANGE. Ses interventions ont lieu entre 8 heures 30 et 17 heures 30, du lundi au vendredi, excepté les jours fériés ou chômés. En dehors de cette période, les interventions sont facturables au tarif en vigueur.

- La maintenance est effectuée au lieu d'installation des Produits précisé aux conditions particulières ; tout changement de lieu d'installation devra être préalablement communiqué par le Client à KMBSF. Au cas où KMBSF ne puisse pas maintenir l'exécution de la maintenance à la nouvelle adresse, le présent contrat sera résolu.

#### **2.4.2.2. Les différents types de services**

**Le Service Pack Premium (P)** payé selon la périodicité déterminée à l'article 1.5 des conditions particulières et selon le tarif mensuel indiqué à la colonne « Excelcio » correspond à la mise à jour des versions des logiciels pour les fonctions impression et numérisation, la main d'œuvre, les déplacements et les pièces détachées pour les fonctions impression et numérisation, l'accès à la hot line spécialisée au 0825 350 350 (0,34 € TTC/mn) du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 18 heures, le remplacement du contrôleur d'impression en cas d'impossibilité de solutionner le problème dessus, l'accès aux informations « Ebizhub » sur le site [www.konicaminolta.fr](http://www.konicaminolta.fr) rubrique support et une participation aux frais de gestion administrative.

**Le Service Pack Sérénité (S)** payé selon la périodicité déterminée à l'article 1.5 des conditions particulières et selon le tarif mensuel indiqué à la colonne « Excelcio » correspond au Pack Premium avec, en plus, le diagnostic à distance, la gestion de la livraison des consommables, et la maintenance préventive.

**Le Service Pack Sécurité** correspond à la personnalisation de la sécurité des données enregistrées sur le disque dur du Produit du Client selon les prérequis indiqués dans la fiche de configuration liée à cet effet.

**Le Pack Compensation Carbone** correspond aux prestations suivantes :

- Réception, sur adresse email du Client, une seule fois dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la signature du Contrat, d'un certificat par projet soutenu, d'un certificat de revue décrivant le(s) modèle(s) de système(s) d'impression compensé(s), d'un certificat récapitulatif le montant des émissions compensées et d'un lien sur lequel le Client pourra télécharger, autant de fois qu'il le souhaite, des stickers sous format dématérialisé, sous quatre versions différentes (« Basic », « Basic with Q-R code », « Powered by ClimatePartner », « Powered by ClimatePartner with Q-R code »), en trois couleurs, en neuf langues et en quatre formats (PDF, EPS, PNG et JPEG).

- Consultation et utilisation des informations sur les projets soutenus sur <http://www.konicaminolta.fr/fr/solutions-dentreprise/developpement-durable/compensation-carbone.html> ou <http://fpm.climatepartner.com/tracking/> + le numéro d'identification du Pack indiqué sur les certificats précités. Le numéro d'identification précisé sur les certificats est personnel au Client et ne doit pas être divulgué à des tiers qui pourraient avoir accès aux informations et documents précités. Il est précisé que des données personnelles du Client pourront être transférées à un prestataire tiers certificateur de l'opération Compensation Carbone, qui ne les transférera qu'au sein de l'Union Européenne.

**Le Service Pack Eco** correspond aux paramétrages des éco-fonctionnalités du système d'impression et de son pilote d'impression du Client selon les prérequis indiqués dans la fiche de configuration liée à cet effet.

**Le Service Pack Identité Clients** correspond au paramétrage pour la personnalisation du panneau de commandes du système d'impression du Client selon les prérequis indiqués dans la fiche de configuration liée à cet effet.

**Le Service One Rate** correspond à la location et la maintenance de Produits moyennant paiement par le Client d'un forfait comprenant le loyer et le prix de la maintenance pour un

nombre défini de pages noir et blanc et de pages couleur à l'article 1.7 des conditions particulières. Le Client s'engage à utiliser ce service uniquement pour ses propres besoins et dans le cadre de son activité professionnelle. Le Client s'interdit d'en faire commerce même à titre gratuit.

#### **2.4.2.3. Contenu de la maintenance**

La maintenance portant sur les Produits désignés à l'article 1.2 des conditions particulières inclut :

- la fourniture des consommables (encre, tambour, développeur, toner). Ces consommables ne pourront pas faire l'objet de revente à des tiers sous peine de dommage et intérêts. Le Client autorise KMBSF à auditer les stocks de cartouches de toner en sa possession pour vérifier qu'ils sont en adéquation avec les pages effectuées par le Client ;
- le dépannage et l'entretien (le temps de déplacement compris) ;
- le remplacement des pièces détachées défectueuses, sauf si l'origine de cette défectuosité est de la responsabilité du Client. KMBSF s'engage à garder un stock de pièces détachées pendant une durée de sept (7) ans pour les Produits neufs à compter de l'entrée en vigueur du Contrat.

Sont strictement exclues sauf mentions contraires aux conditions particulières :

- la fourniture de papier, de transparents, d'étiquettes et de tout autre support ;
- la fourniture d'agrafes, de colle, d'intercalaires, de chemises et de tout autre matériel de réalisation de documents ;
- les opérations de changement des consommables.

#### **2.4.2.4. Le système Archange**

Archange est un système d'assistance télématique à distance offrant de la maintenance préventive et proactive, du télédiagnostic et de la télémaintenance pour les Produits connectables au système. Le Client reconnaît et accepte que les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle relatifs au système Archange sont détenus par KONICA MINOLTA BUSINESS INCORPORATED qui a développé ce système.

Le Client ne doit pas utiliser Archange dans d'autres locaux et avec d'autres Produits que ceux indiqués aux conditions particulières.

Le boîtier et/ou la carte SIM du système Archange insérés dans les Produits restent la propriété de KMBSF.

Il appartient au Client de fournir et de respecter les prérequis détaillés ci-dessous pour le fonctionnement du service Archange :

- Pour la connexion WebDAV = une connexion des Produits au réseau interne du Client et un accès permanent à Internet en https,
- Pour la connexion Email Simplex = une connexion des Produits au réseau interne et un accès permanent au serveur de messagerie du Client par le protocole SMTP,
- Pour la connexion fax = une connexion des Produits à une ligne fax analogique en appels entrant et sortant,
- Pour la connexion modem GPRS = une installation des Produits à un endroit disposant d'une couverture de réseau téléphonique mobile.

Si le choix du type de connexion effectué par le Client à l'article 1.4.3 des conditions particulières s'avère techniquement impossible, KMBSF pourra à sa seule discrétion changer le type de connexion.

#### **2.4.2.5. Le Service Box Evolution**

Le Service Box Evolution, ci-après « SBE », ou tout autre boîtier ayant les mêmes fonctionnalités qui lui serait substitué est un outil de relevé automatique des compteurs des systèmes d'impressions Konica Minolta. Le Client reconnaît et accepte que la propriété, les

droits d'auteurs et autres droits de propriété intellectuelle relatifs au SBE sont détenus par KMBSF qui a développé cet outil. L'installation du SBE sera effectuée par le Client conformément au guide d'installation qui lui sera fourni et qu'il s'engage à respecter. Le Client ne devra pas utiliser le SBE dans d'autres locaux et avec d'autres Produits que ceux indiqués aux conditions particulières. Au terme du contrat de maintenance, le Client aura l'obligation de restituer à KMBSF le SBE par un colis qui lui sera envoyé et prépayé par KMBSF.

Il appartient au Client de fournir et de respecter les prérequis détaillés ci-dessous pour le fonctionnement du SBE :

- le boîtier doit pouvoir communiquer sur le réseau interne via le protocole snmp port 161 et être autorisé à parcourir les vlan dans lesquels les systèmes d'impressions Konica Minolta sont connectés ;
- le port 443 doit être ouvert ; l'envoi des relevés compteurs se faisant en HTTPS ;
- le boîtier nécessite d'être branché sur une prise de courant 220v avec le câble d'alimentation fourni ;
- le boîtier doit être relié au réseau du Client via un câble RJ45.

#### **2.4.2.6. Le service Remote Panel**

Remote Panel est un service qui permet à KMBSF de prendre le contrôle à distance de l'écran des Produits du Client - ce qu'il accepte expressément - afin de l'assister dans le paramétrage et ou la résolution de pannes. Il appartient au Client de fournir et de maintenir une connexion HTTPS (Port 443) pour le fonctionnement du service Remote Panel. Le serveur gérant la communication avec le Produit du Client est basé sur un site du Groupe KONICA MINOLTA dans une DMZ de ses services informatiques protégée par un Firewall et paramétrée suivant une règle du Moindre Privilège ; KMBSF configurera le Produit du Client pour pouvoir communiquer en HTTPS (Port 443) avec ce serveur. La communication ne peut ensuite être établie que sur requête du Client qui appelle la hotline de KMBSF et communique le code d'accès aléatoire affiché à l'écran de son Produit pour permettre l'ouverture de l'accès au Remote Panel. La hotline de KMBSF a alors accès aux informations visibles sur l'écran du Produit, à certains paramètres ainsi qu'au contenu d'éventuelles boîtes créées sur le Produit ; ce que le Client accepte expressément. Pendant toute la durée de l'intervention à distance, le Client pourra suivre sur son écran en temps réel les manipulations et interrompre à tout moment la connexion.

#### **2.4.2.7. Relevé des compteurs**

Les compteurs des Produits sont communiqués par le SBE ou tout autre boîtier, par le système Archange, par tout autre système choisi à l'article 1.4.3 des conditions particulières, par le Client au moyen de cartes « relevés compteurs » à remplir ou par le technicien de KMBSF pour facturer les pages effectuées.

En cas d'utilisation des cartes « relevé des compteurs » par le Client, KMBSF facturera le traitement de ces cartes selon le tarif en vigueur au jour de la facturation.

A défaut de relevé des compteurs, KMBSF facturera les pages selon une estimation basée sur les compteurs communiqués ou relevés antérieurement ou sur le volume mensuel moyen de pages effectuées par ce type de Produit au niveau national.

Dans les cas où les compteurs sont relevés à la fois par le SBE ou tout autre boîtier et le système Archange, KMBSF facturera les copies en priorité sur la base des compteurs relevés par le SBE ou tout autre boîtier.

#### **2.4.2.8. Prise en main des utilisateurs**

Le technicien de KMBSF effectuera un accompagnement à l'utilisation des différentes fonctions de base des Produits dans la limite de cinq (5) personnes dès leur connexion, d'une durée de quinze (15) minutes pour les Produits imprimantes et de vingt (20) minutes pour les Produits multifonctions. Cette prise en main couvre les points suivants :

- Réalisation de copie (recto verso, sélection supports papier, finition, nombre d'exemplaires),
- Réalisation d'une impression (recto verso, sélection supports papier, finition, nombre d'exemplaires),
- Numérisation d'un document,
- Résolution d'un problème de serrage papier,
- Remplacement des consommables,
- Archange (type de connexion, fonctionnalités assurées, règles à respecter),
- Si option Fax installée, envoi d'un fax.

Au-delà de cette prise en main, le Client peut recevoir une formation complémentaire sur site ou par sessions d'e-training selon des modalités, notamment financières, à convenir ultérieurement entre les Parties.

#### **Article 2.4.3 - Durée de la maintenance**

Le contrat de maintenance entre en vigueur dès sa signature par les Parties ; sa durée irrévocable est précisée aux Conditions Particulières ; à défaut, elle est de 60 mois pour un Produit neuf et de 36 mois pour un Produit d'occasion.

Cette durée démarre le premier jour du trimestre civil suivant la période intercalaire. Cette période intercalaire correspond à la période entre la date de livraison des Produits et le premier jour du trimestre civil suivant.

Une facturation au titre de la maintenance pourra intervenir dès la livraison des Produits correspondant à leur utilisation par le Client, calculé au prorata des jours restants entre la date de livraison des Produits et le premier jour du trimestre civil suivant.

Pour les Produits neufs uniquement, à la fin de la durée irrévocable du contrat de maintenance, il sera automatiquement et de plein droit renouvelé pour des périodes de douze (12) mois sauf envoi par le Client ou par KMBSF, au moins trois mois avant la date d'expiration, d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant son refus de renouveler.

#### **Article 2.4.4 - Prix - Révision des prix**

Les pages ou copies sont comptées en unités de comptage sur la base d'un document au format A4, grâce aux compteurs incorporés aux Produits. Ainsi, un document au format A3 vaut deux unités et quatre unités en recto verso, deux scans valent une unité, le format bannière est facturé un nombre de A4 en fonction de la longueur de la bannière imprimée, un document au format A4 recto verso vaut deux unités.

KMBSF appliquera des frais de facturation d'un montant de 4.75 euros HT par facture.

Les prix sont révisés à la hausse de plein droit, et sans autre avis, chaque année à la date anniversaire de la signature du contrat de maintenance, en fonction de l'évolution du dernier indice du coût horaire du travail révisé-Tous salariés (ICHTrev-TS) connu le jour de révision avec une majoration de cinq (5) points ; l'indice de référence étant le dernier indice connu au jour de la signature du Contrat. Dans l'hypothèse où l'indice ICHTrev-TS viendrait à disparaître, il sera substitué par l'indice le plus proche. Au-delà de la période initiale, les prix seront révisés à la hausse selon les modalités du paragraphe précédent mais l'évolution du dernier indice sera majorée de vingt (20) points.

En cas de disparition du Produit, les copies non encore facturées le seront sur la base de la consommation des six derniers mois connus.

À l'expiration de la période initiale ou des périodes renouvelées du contrat de maintenance ou en cas de résolution avant l'expiration desdites périodes à l'initiative de KMBSF ou du Client, les frais d'enlèvement et de transport des Produits seront à la charge du Client.

#### **Article 2.4.5 – Paiement**

Les factures sont “terme à échoir”. Elles sont payables immédiatement par prélèvement automatique par décade à la date figurant sur la facture.

#### **Article 2.4.6 - Obligations du Client**

Le Client s'engage à :

- payer le prix convenu,
- ne pas déplacer les Produits sans le concours et l'accord préalable écrit de KMBSF,
- n'effectuer et ne laisser effectuer aucune intervention technique sur les Produits autrement que par l'intermédiaire d'un technicien ou d'un sous-traitant de KMBSF,
- utiliser uniquement les consommables fournis par KMBSF,
- fournir selon la périodicité prévue aux conditions particulières les relevés compteurs nécessaires à la facturation.

Les interventions rendues nécessaires par des pannes résultant de la négligence du Client et/ou du non-respect des obligations ci-dessus, seront facturées (pièces, main d'œuvre et déplacement) au Client en plus de la tarification prévue au Contrat.

#### **Article 2.4.7 – Responsabilité**

Le Client signera avant ou concomitamment à la signature du Contrat, une fiche de configuration dont l'objet est de décrire son environnement informatique afin de vérifier sa compatibilité avec les Produits choisis au Contrat et d'indiquer l'ensemble des prérequis du Client et paramètres nécessaires pour pouvoir bénéficier desdits Produits.

KMBSF ne sera pas responsable d'un défaut de fonctionnement des Produits dès lors que le Client n'aura pas fourni toutes les précisions utiles sur son environnement informatique ou dès lors que le Client aura changé son environnement informatique par rapport à celui décrit sur la fiche de configuration.

KMBSF ne sera pas responsable en cas d'impossibilité de fournir les Produits choisis par le Client dès lors que le Client n'aura pas respecté les prérequis ni donner tous les paramètres utiles.

#### **Article 2.4.8 - Clause résolutoire**

**A.** Chaque partie pourra résilier le contrat de maintenance, en cas d'inexécution par l'autre partie des obligations résultant de ses conditions générales ou particulières, huit (8) jours après présentation d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet, notamment en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations précisées à l'article 2.4.6 ci-dessus ; à savoir son obligation de paiement du prix, obligation de n'effectuer et de ne laisser effectuer aucune intervention technique sur les Produits autrement que par l'intermédiaire d'un technicien ou d'un sous-traitant de KMBSF, obligation d'utiliser uniquement les consommables fournis par KMBSF, obligation d'utiliser les Produits conformément aux spécifications de leur manuel d'utilisation, obligation de ne pas modifier, altérer ou adjoindre une quelconque pièce ou accessoire aux Produits sans l'autorisation préalable et écrite de KMBSF, obligation de fournir selon la périodicité prévue aux conditions particulières les relevés compteurs nécessaires à la facturation, et obligation de souscrire une police d'assurance contre le vol, la perte, la détérioration des Produits en cas de

location des Produits.

**B.** KMBSF aura en outre la faculté soit de suspendre l'exécution de plein droit du contrat de maintenance, sans mise en demeure et sans prolongation correspondante de sa durée, soit de le résilier de plein droit sans mise en demeure, dans les cas suivants :

- dépassement du volume copies mensuel maximal, selon les prescriptions du constructeur,
- non-paiement, même partiel, à sa date d'exigibilité d'un terme ou de toute somme due à KMBSF au titre de tous contrats conclus avec KMBSF,
- cession de fonds de commerce sous quelque forme que ce soit, cessation d'activité ou cession d'entreprise, mise en location-gérance du fonds de commerce,
- déplacement des Produits sans le concours et l'accord préalable de KMBSF, et ce même après l'expiration ou la résiliation du contrat de maintenance.

**C.** Clause de dédit

Dans tous les cas de résolution avant l'expiration de la période initiale ou des périodes renouvelées du contrat de maintenance, à l'initiative de KMBSF du fait du Client ou à l'initiative du Client ou en cas de force majeure, la résolution entraînera, au profit de KMBSF, sans mise en demeure préalable, le paiement par le Client d'une indemnité égale à 100 % de la valeur de la moyenne mensuelle des copies dues au titre du forfait engagé, au prix en vigueur au jour de la résolution, ou égale à 100% de la valeur de la moyenne mensuelle des copies effectuées depuis la date d'entrée en vigueur du contrat de maintenance jusqu'à sa date de résolution anticipée, au prix en vigueur au jour de la résolution, dans l'hypothèse d'une absence de forfait engagé ou dans l'hypothèse où la moyenne mensuelle des copies effectuées est supérieure au forfait engagé, multiplié par le nombre de mois restant à courir entre la date de résolution et la date normale d'expiration du contrat de maintenance.

Les frais de résolution seront augmentés de toutes taxes éventuellement applicables.

En effet, les Parties reconnaissent que la durée du contrat de maintenance constitue une condition déterminante à l'origine d'un tarif adapté à la durée et à la consommation du Client et qui a entraîné pour KMBSF l'obligation de maintenir un stock de pièces détachées et de consommables ainsi que la nécessité de maintenir un personnel hautement qualifié. Toute rupture anticipée entraînerait un déséquilibre de l'économie générale dudit contrat au détriment de KMBSF. Les Parties conviennent que la présente clause C, constitue une clause de dédit.

**D.** En cas de relevé compteur, et en l'absence de pages effectuées par le Client pendant une période de trois (3) mois, KMBSF se réserve la possibilité de résilier le contrat de maintenance et d'appliquer la clause de dédit ci-dessus.

**Article 2.4.9 - Prêt technique de matériel**

En cas de prêt par KMBSF d'un matériel au Client le temps de la réparation du Matériel objet du présent Contrat:

- Les conditions générales communes et les conditions générales spécifiques à la maintenance du présent Contrat seront applicables au matériel prêté ;
- Les coûts copies du matériel prêté seront facturés dans les mêmes conditions que celle prévues pour le Matériel objet de la réparation ;
- Le matériel prêté restera la propriété de KMBSF ;
- Pendant toute la durée ou une partie de la durée du prêt, le Client s'engage à ne pas vendre, prêter, louer le matériel prêté et à ne pas les mettre à la disposition d'un tiers ou à ne pas les grever d'un nantissement, d'une charge ou d'une servitude ;
- Tant que le matériel prêté est sous sa garde, le Client est responsable de la perte ou de tous dommages subis et causé par celui-ci. En cas de destruction, perte ou vol du matériel prêté, le Client devra verser à KMBSF une indemnité compensatrice majorée de la T.V.A. égale à la

valeur du matériel prêté au jour du sinistre. Pour un sinistre partiel, la remise en état du matériel prêté sera réalisée par KMBSF aux frais du Client.

**Article 2.4.10 – Résiliation pour cause de matériel irréparable**

Au cas où les Produits auraient subi un dégât qui les rendrait irréparables tel un dégât des eaux, un incendie, le contrat de maintenance sera résilié à la date de réception par le Client d'une lettre ou d'un email de KMBSF indiquant que les Produits sont irréparables et le Client devra verser à KMBSF une indemnité égale :

- dans l'hypothèse d'un forfait : à 100 % de la valeur de la moyenne mensuelle des copies dues au titre du forfait engagé, au prix en vigueur au jour de la résolution,
- dans l'hypothèse d'une absence de forfait engagé ou dans l'hypothèse où la moyenne mensuelle des copies effectuées est supérieure au forfait engagé : à 100% de la valeur de la moyenne mensuelle des copies effectuées depuis la date d'entrée en vigueur du contrat de maintenance jusqu'à sa date de résolution anticipée, au prix en vigueur au jour de la résolution, multiplié par le nombre de mois restant à courir entre la date de résiliation et la date normale d'expiration du contrat de maintenance.

## **2.5 - CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA SOUS LICENCE DES LOGICIELS**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent aux logiciels souscrits par le Client aux conditions particulières du Contrat.

### **Article 2.5.1 - Objet du contrat**

Les présentes conditions générales spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la sous-licence sur les logiciels précisés aux conditions particulières, ci-après les "Logiciels", est concédée par KMBSF au profit du Client.

### **Article 2.5.2 - Définitions**

Les termes ci-dessous auront, pour les besoins du Contrat, la signification suivante :

- « Documentation » : Tous les documents fournis par KMBSF relatifs aux Logiciels.
- « Logiciels »: La version code objet du (des) produit(s) commandés par le Client défini à l'article 1.4 des conditions particulières et toute Mise à Jour (Update) qui pourrait être fournie en application d'un contrat séparé de maintenance, suivi et mise à jour.
- « Utilisateur » : Un processeur central ou « Central Processing Unit » (le « CPU ») qui ne peut être utilisé que par une seule personne à la fois et qui exécute le Logiciel.
- « Droits d'Utilisateurs » : Droits concédés au Client en application des présentes.
- « Période de garantie » : La période de quatre-vingt-dix (90) jours suivant le jour de la livraison.

### **Article 2.5.3 - Propriété et sous-licence des Logiciels**

Le Client reconnaît que les Logiciels et la Documentation sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle ainsi que le droit applicable au secret commercial. Ces droits restent en toutes circonstances la propriété exclusive de l'éditeur qui en a concédé licence à KMBSF.

Aucun droit de propriété d'aucune sorte n'est transféré au Client. Les améliorations, adaptations, traductions, modifications et les personnalisations effectuées par KMBSF ou ses fournisseurs pendant la durée du Contrat demeureront en toutes circonstances la propriété de l'éditeur.

KMBSF concède au Client, qui l'accepte, le droit personnel, non-exclusif, non cessible et non transférable d'utiliser les Logiciels et leur Documentation pour ses besoins propres et pour le nombre de Droits d'Utilisateurs achetés. Ce droit d'utilisation est limité à l'usage personnel interne du Client, dans ses locaux, à l'exclusion de tous services à des tiers notamment de "outsourcing".

Cette sous-licence est concédée uniquement pour la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

### **Article 2.5.4 - Limitations d'utilisation**

La sous-licence concédée à l'article 2.5.3 est assortie des limites suivantes :

Lors de l'utilisation, certains Logiciels ne peuvent être utilisés que par le nombre d'utilisateurs prévus aux conditions particulières qui, à défaut est de un (1) utilisateur; cette utilisation devra être conforme aux spécifications des Logiciels.

Le Client ne doit pas utiliser les Logiciels, ni les fournir ou les rendre disponibles de quelque manière que ce soit, dans une configuration multi -utilisateurs ou accès-distant, à moins qu'il n'y soit expressément autorisé.

Le Client ne pourra ni sous-licencier, ni prêter, ni louer les Logiciels et leur Documentation à des tiers.

Le Client n'est pas autorisé à faire de copies des Logiciels ou de leur Documentation. Il pourra néanmoins faire une (1) copie de sauvegarde pour des motifs de sécurité, utilisable uniquement en cas de défaillance de l'exemplaire original. Le Client conservera une copie complète des Logiciels dans un endroit sûr. Le Client n'est pas autorisé à :

- copier, modifier, adapter, traduire, décompiler, désassembler les Logiciels de quelque manière que ce soit,
- fusionner les Logiciels à tout autre programme d'ordinateur ou travail et créer des produits dérivés des Logiciels,
- diffuser, commercialiser les Logiciels que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

Le Client ne pourra retirer ou supprimer les avis relatifs aux droits de propriété intellectuelle et industrielle apposés sur les Logiciels et leur Documentation.

#### **Article 2.5.5 - Non-divulgarion**

Chacune des Parties s'engage à ne divulguer ni les Logiciels, ni leur Documentation, ni les renseignements communiqués à l'autre partie à l'occasion de l'exécution des présentes et s'engage à faire respecter ces dispositions par ses employés. Les informations confidentielles ainsi divulguées ne peuvent être utilisées que pour l'exécution du Contrat. Cette obligation survivra à la résolution ou à l'expiration du Contrat.

#### **Article 2.5.6 - Garanties**

Les garanties souscrites par KMBSF sont exclusives de toute autre, expresse ou tacite, de fait ou de droit, et notamment quant à l'aptitude des Logiciels à accomplir une tâche particulière. Le Client a toutefois été avisé et reconnaît expressément qu'en l'état de la technique, il est impossible de garantir qu'un logiciel est exempt de bogues et KMBSF ne garantit en aucun cas que les Logiciels fonctionneront sans discontinuité ni bogue.

Il appartient donc au Client de prendre, sous sa responsabilité, toute mesure appropriée pour réduire autant que faire se peut les conséquences dommageables de tout incident ou dysfonctionnement, notamment en constituant les sauvegardes nécessaires lors de l'installation puis de l'utilisation des Logiciels

#### **Article 2.5.7 - Limitation de responsabilité**

La responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre de KMBSF ne pourra en aucun cas être engagée par le Client en cas de dommages ou pertes indirectes trouvant leur origine dans l'exécution des présentes, tels que notamment le préjudice financier commercial, la perte de Clientèle, le trouble commercial quelconque, la perte de données ou de fichiers informatiques. En cas de mise en cause de la responsabilité de KMBSF, les Parties conviennent que l'indemnisation mise à sa charge sera limitée au prix forfaitaire annuel payé par le Client au jour du fait générateur ayant motivé la condamnation de KMBSF

#### **Article 2.5.8 - Cession de la sous-licence**

Le Client n'est pas autorisé à céder, à titre gratuit ou onéreux, la présente sous-licence, conclue intuitu personae, sans l'accord préalable écrit de KMBSF

#### **Article 2.5.9 - Durée du contrat**

La sous-licence est concédée au Client pour une durée illimitée.

#### **Article 2.5.10 - Résolution - Cessation du contrat**

Chaque partie pourra résilier la sous licence de logiciel en cas de manquement par l'autre partie à l'une de ses obligations après envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée A.R. à la partie défaillante d'avoir à remédier à ce manquement restée sans effet dans les

trente (30) jours de sa réception.

A la résolution de la sous licence, le Client ne pourra plus utiliser de copies des Logiciels et de leur Documentation.

A la cessation de la sous licence, pour quelque cause que ce soit, le Client devra restituer à ses frais les Logiciels et leur Documentation ainsi que sa copie à KMBSF.

## **2.6- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA MAINTENANCE DES LOGICIELS**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent aux logiciels souscrits par le Client aux conditions particulières du Contrat.

### **Article 2.6.1 - Objet du contrat :**

Les présentes conditions générales spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la maintenance sur les logiciels précisés aux conditions particulières, ci-après les "Logiciels", est effectuée par KMBSF ou tout sous-traitant de son choix au profit du Client.

### **Article 2.6.2 - Définitions**

Les termes ci-dessous auront, pour les besoins du Contrat, la signification suivante :

- « Niveau 1 de Maintenance » = identifier, classier et gérer tous les incidents du Client et tenter de fournir une solution de contournement ou une solution disponible au problème.
- « Niveau 2 de Maintenance » = identifier, gérer, résoudre, décrire et tenter de résoudre tous les bogues qui ne peuvent être réparés au Niveau 1 de Maintenance et qui nécessitent des changements de code de base.
- « Logiciels » = les logiciels définis aux conditions particulières pour lesquels le Client a souscrit une sous licence d'utilisation auprès de KMBSF et pour lesquels des prestations de maintenance ont été souscrites par KMBSF auprès de l'éditeur au profit du Client.
- « Updates (Mises à jour) » = les nouvelles versions des Logiciels qui les modifient ou les améliorent sans leur apporter de nouvelles fonctions ou capacités.

Les paiements doivent être adressés au siège social de KMBSF nets de tous frais. Tous les frais bancaires, encaissements ou commissions sont à la charge du Client. Toutes les sommes dues par KMBSF au Client se compenseront avec toutes sommes dues par le Client à KMBSF après accord préalable écrit de KMBSF. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne. Tout défaut de paiement d'une facture ou toute détérioration du crédit du Client pourra justifier l'exigence par KMBSF de garantie, d'un acompte plus important, d'un paiement comptant. Il en sera ainsi, notamment en cas de modification de la situation juridique du Client, de son activité professionnelle, ou en cas de cession, de location, de mise en nantissement, d'octroi d'une garantie ou apport de tout ou partie de son fonds de commerce ou en cas de toute autre opération.

### **Article 2.6.3 - Maintenance des Logiciels**

Il est précisé que le Client est soumis aux Conditions (ou contrat) de Licence Utilisateur Final (CLUF) figurant à l'installation des logiciels ou sur le site Internet de l'Editeur ; CLUF que KMBSF pourra adresser au Client à sa demande.

Dans le cadre de la maintenance, KMBSF s'engage :

- à installer les Logiciels chez le Client s'il souscrit l'option installation qui est une prestation payante en sus de la maintenance; l'installation sera attestée par un procès-verbal d'installation signé par le Client;
- à assister le Client à l'usage convenable des applications des Logiciels ;
- à assister le Client en cas de difficulté rencontrée dans l'utilisation ou la manipulation des Logiciels ;
- à fournir les Mises à jour (updates) ;
- à fournir une maintenance des Logiciels de Niveau 1 et de Niveau 2 au Client pour les problèmes résultant d'une erreur ou d'un défaut des Logiciels.

Si KMBSF détermine que le problème signalé par le Client n'est pas lié à une erreur ou à un

défaut des Logiciels, le Client devra indemniser KMBSF du temps et des frais engagés, conformément au tarif journalier applicable et rembourser les frais relatifs au déplacement. KMBSF n'aura pas à assurer la maintenance pour les problèmes résultant :

- d'une utilisation impropre des Logiciels,
- de modifications ou personnalisations des Logiciels par le Client,
- d'une intervention d'un tiers non autorisé par KMBSF sur les Logiciels,
- d'une modification par le Client de son système d'exploitation informatique sans que KMBSF ait validé la compatibilité de ce nouveau système avec les Logiciels.

Procédure de mise en œuvre de la maintenance

Le Client signalera à KMBSF les problèmes rencontrés, par téléphone au numéro suivant 0825 350 350 (0,34€ ttc/mn) du lundi au vendredi entre 8 heures 30 et 18 heures sans interruption, excepté les jours fériés ou chômés, en fournissant les informations suivantes :

- la date à laquelle le problème est apparu,
- une description détaillée du problème incluant la version du Logiciel, la base de données et toute autre information relative à la configuration ou au contexte concernant le problème,
- toutes les démarches effectuées par lui pour résoudre le problème.

KMBSF tentera de résoudre le problème à distance par téléphone. Dans l'éventualité où le problème ne peut pas être résolu à distance, KMBSF se rendra sur le site du Client dans les huit (8) heures ouvrées suivant son appel. Le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sauvegarde de ses données ou de ses logiciels avant chaque intervention de KMBSF ou de son sous-traitant ainsi que pour en assurer leur restitution après l'intervention.

Le Client devra, en outre, donner son autorisation préalable écrite pour toute intervention de KMBSF ou de son sous-traitant sur son système informatique.

#### **Article 2.6.4 - Services de Mises à jour**

KMBSF transmettra les Mises à Jour (Updates) du Logiciel par e-mail ou par tout autre moyen au Client qui procédera seul à leur installation. L'adresse e-mail du Client est celle déclarée aux conditions particulières.

#### **Article 2.6.5 - Conditions tarifaires**

La maintenance incluant la main d'œuvre, le déplacement, l'accès à la hotline et l'accès aux Mises à Jour est effectuée en contrepartie du paiement d'un prix forfaitaire défini aux conditions particulières. Ce prix forfaitaire sera révisé à la hausse, de plein droit, chaque année à la date anniversaire de la signature du contrat en fonction de l'évolution du dernier indice SYNTEC connu le jour de la révision ; l'indice SYNTEC de référence étant le dernier indice connu au jour de la signature du Contrat.

Le règlement du prix forfaitaire annuel s'effectuera par avance au début de chaque période annuelle sans pouvoir donner lieu à un quelconque remboursement en cas de cessation du contrat, pour quelque raison que ce soit, au cours de la période annuelle.

KMBSF se réserve la possibilité de répercuter au Client, à tout moment, l'augmentation du prix effectuée par l'Editeur dans la limite de quinze (15) % du prix forfaitaire convenu.

#### **Article 2.6.6 - Limitation de responsabilité**

En tant que de besoin, il est rappelé que les obligations souscrites par KMBSF au titre des prestations de maintenance sont des obligations de moyen.

La responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre de KMBSF ne pourra en aucun cas être engagée par le Client en cas de dommages ou pertes indirectes trouvant leur origine dans l'exécution des présentes, tels que notamment le préjudice financier commercial, la perte de Clientèle, le trouble commercial quelconque, la perte de données ou de fichiers informatiques.

En cas de mise en cause de la responsabilité de KMBSF, les Parties conviennent que l'indemnisation mise à sa charge sera limitée au prix forfaitaire annuel payé par le Client au jour du fait générateur ayant motivé la condamnation de KMBSF

#### **Article 2.6.7 - Propriété**

Les Logiciels, leurs mises à jour et leur documentation restent la propriété de l'Editeur.

#### **Article 2.6.8 - Durée du contrat**

Le contrat de maintenance des Logiciels est conclu pour une durée indiquée aux conditions particulières, à compter de sa date de signature par les Parties ; à défaut elle est de 12 mois. Il se renouvellera par tacite reconduction, aux mêmes conditions, par période de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois avant la date d'échéance de la période en cours.

#### **Article 2.6.9 - Résolution - Suspension**

Chaque partie pourra prononcer la résolution du contrat de maintenance des Logiciels, en cas de manquement par l'autre partie à l'une de ses obligations, trente (30) jours après présentation d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet. KMBSF aura en outre la faculté soit de suspendre l'exécution de plein droit du Contrat, sans mise en demeure et sans prolongation correspondante de la durée du contrat, soit de le résilier de plein droit sans mise en demeure, dans les cas suivants :

- non-paiement, même partiel, à sa date d'exigibilité d'un terme ou de toute somme due à KMBSF quand bien même elle ne découlerait pas du Contrat,
- cession de fonds de commerce sous quelque forme que ce soit, cessation d'activité ou cession d'entreprise, mise en location-gérance du fonds de commerce,
- obtention par le Client de délais de paiement, remise de dette ou moratoire dans le cadre d'une procédure ou d'un accord collectif avec des créanciers.

## **2.7- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AUX LOGICIELS DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE DES DONNEES**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent aux logiciels de sauvegarde externalisée des données souscrits par le Client aux conditions particulières du Contrat.

#### **Article 2.7.1 – Objet, contenu et durée du service**

La sauvegarde externalisée des données consiste en une prestation :

- de sauvegarde externalisée automatique sur espace « cloud » localisé en France, public, mutualisé ;
- et de restitution des données informatiques du Client dans les conditions fixées ci-après.

Ce service fonctionne au moyen d'un logiciel de sauvegarde externalisé tel que KOMI CLOUD ou tout autre logiciel aux fonctionnalités équivalentes (ci-après le « Logiciel »). Le Logiciel peut être librement substitué par un autre par KMBSF, un délai d'un mois étant accordé au Client pour procéder ou faire procéder au changement de Logiciel. KMBSF se réserve la possibilité d'apporter au Logiciel toutes modifications qu'elle jugera opportunes tout en maintenant le niveau fonctionnel à un niveau équivalent ou supérieur à la version antérieure.

Ce logiciel est installé par le Client. L'assistance à l'installation et à l'intégration du Logiciel figure en option payante au catalogue des services KMBSF. Si le Client ne choisit pas l'option installation, il sera seul responsable des conséquences d'une installation défectueuse

par ses soins.

Pour KOMI CLOUD, KMBSF s'engage sur une volumétrie minimale de sauvegarde des données du Client de 2 Go sur une période roulante de quatorze (14) jours, soit une volumétrie minimale de 28 Go. Pour KOMI DOC, KMBSF s'engage sur une volumétrie minimale de sauvegarde des données du Client de 500 Go sur une période roulante de quatorze (14) jours, soit une volumétrie minimale de 700 To.

Les conditions générales spécifiques à la sous licence et à la maintenance des logiciels détaillées ci-dessus s'appliquent également aux logiciels de sauvegarde externalisée des données.

La durée initiale de la licence du logiciel qui court à compter de son installation, est précisée aux conditions particulières ; à défaut elle est de 60 mois. La licence est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes de douze mois sauf envoi par le Client ou KMBSF, au moins trois mois avant l'échéance de la période en cours, d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant son refus de renouveler. En cas de résiliation anticipée par le Client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à KMBSF et les redevances à échoir jusqu'au terme de la licence seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les quinze (15) jours de la date d'effet de la résiliation, nonobstant toute demande complémentaire KMBSF en réparation de son préjudice réellement subi.

#### **Article 2.7.2 - Prérequis d'acceptation du CLUF Editeur et techniques**

Chaque utilisateur du Client doit accepter les conditions générales d'utilisation de KOMI CLOUD qui apparaîtront lors de leur première connexion. A défaut, ils ne pourront pas utiliser le logiciel.

Le Client s'engage à respecter les prérequis techniques suivant pour permettre l'activation de la mise en œuvre de la sauvegarde :

- une ligne Internet de type ADSL ou Fibre disposant d'un débit suffisant ;
- l'installation du Logiciel sur les Produits du Client ;
- la protection physique et logique de son système informatique par le Client ;
- la surveillance par le Client du bon fonctionnement de ses matériels informatiques, réseau et autres connexions permettant la sauvegarde.

#### **Article 2.7.3 - Responsabilité - Indemnisation**

La responsabilité de KMBSF ne pourra être engagée :

- en cas d'interruption temporaire du service pour maintenance ;
- si le Client n'a pas respecté les prérequis ci-dessus indiqués ;
- en cas d'altération des données antérieurement à leur sauvegarde, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client ou de l'un de ses préposés altérant les données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par KMBSF ;
- en cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels installés chez le Client ou de rupture de la connexion Internet entre KMBSF et le Client ou de modification par le Client, sans avis préalable à KMBSF de son environnement informatique ou de ses matériels ou encore en cas de tout élément extérieur indépendant de sa volonté tel que, non limitativement : sinistre, panne électrique, connexion impossible ;
- en cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers ;
- en cas de force majeure, étant précisé que tout événement imprévisible ou irrésistible, même s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de force majeure.

Outre les dispositions des articles 2.1.7 et 2.1.16.7, il est rappelé que le Client doit faire couvrir, à ses frais, les risques liés à une éventuelle altération, destruction ou perte de ses données auprès de toute compagnie d'assurance notoirement solvable, risque qu'il devra

appréhender et évaluer sous sa propre et entière responsabilité sans recours aucun contre KMBSF.

#### **2.7.4 Nature des données sauvegardées**

Le Client s'engage à ce que les données sauvegardées soient conformes aux normes en vigueur, licites et qu'elles respectent le droit des tiers particulièrement en termes de propriété intellectuelle (contrefaçon) et de prohibition des contenus à caractère pédopornographiques, d'apologie du crime, du terrorisme ou du fascisme, diffamants ou dénigrants.

KMBSF n'est pas responsable de la nature et du contenu des données sauvegardées qui relèvent de la seule responsabilité du Client. Les données étant automatiquement cryptées, KMBSF n'a strictement aucun moyen de lire ou de prendre connaissance du contenu des données sauvegardées. KMBSF ne saurait être qualifiée d'hébergeur auprès des utilisateurs finaux au sens de la loi n°2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique et ne saurait encourir aucune responsabilité d'aucune sorte à ce titre. L'attention du Client est d'ailleurs attirée sur l'obligation de mettre en place pour ses utilisateurs tout mécanisme pertinent de notification de contenu illicite ou susceptible de l'être au sens de l'article 6 I de la loi précitée.

Le Client s'engage à garantir KMBSF des conséquences telles que notamment dommages de toute nature, frais raisonnables de procédure, de tout recours d'un tiers, de tout litige ou de toute procédure, civile ou pénale engagée contre KMBSF et tirée de la nature ou du contenu des données sauvegardées.

Conformément aux dispositions en vigueur, KMBSF pourra mettre les données sauvegardées à la disposition de toute autorité judiciaire compétente et autorisée et pourra, sur réquisition ou décision de justice, supprimer l'accès aux données ou procéder à leur destruction. Tous les frais engagés dans ce cadre par KMBSF seront alors refacturés au Client.

Le Client est le seul responsable, au sens de la loi « Informatique et Libertés » et du Règlement européen « RGPD » des fichiers informatiques automatisés sauvegardés. Le Client, en tant que responsable de traitement, détermine seul la finalité et les moyens de collecte et de gestion de ses données. Il déclare faire son affaire personnelle de ses obligations. Le Client et KMBSF reconnaissent qu'ils ne procèdent à aucune validation des mesures prises par l'autre pour respecter cette législation sur la protection des données.

#### **Article 2.7.5 - Restauration - Restitution des données**

En cas de perte ou d'altération des données sauvegardées, KMBSF s'engage à faire ses meilleurs efforts pour les restaurer au moyen de sauvegardes incrémentales du serveur permettant une rétention des sauvegardes pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires. En pareil cas, le Client doit contacter directement KMBSF en mode assistance. KMBSF fera alors ses meilleurs efforts pour fournir, dans les meilleurs délais, les données souhaitées par tout moyen approprié laissé au libre choix de KMBSF et susceptible d'évoluer dans le temps. KMBSF s'engage à être en mesure, en fin de Contrat pour quelque cause que ce soit ou en cas de cessation d'activité, de restituer intégralement au Client, dans les trente (30) jours calendaires de la rupture, les documents électroniques et les éléments associés (journaux) dans l'état technique où ils se trouvaient lors de la réception dans le système d'archivage.

KMBSF s'interdit d'en conserver une quelconque copie.

Pour permettre la restitution au moment où elle sera demandée par le Client, KMBSF mettra en œuvre les moyens suivants:

- l'utilisation de moyens techniques (architecture, matériels, logiciels, protocoles, etc.) standards et disponibles sur le marché ;
- la consignation, dans un lieu ou par un moyen accessible au Client des informations et données techniques permettant la récupération des données.

L'accomplissement par KMBSF des prestations de restauration ou restitution des données dans les conditions précitées a pour objet et pour effet de décharger KMBSF, envers le Client, de l'ensemble de ses obligations au titre du présent article et plus généralement de toute prestation de sauvegarde et d'hébergement selon les présentes conditions.

## **2.8- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU CONTRAT SERVICE BOX EVOLUTION**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au Service Box Evolution souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

### **2.8.1. Objet**

La supervision consiste à confier la gestion à distance de certains aspects d'un système informatique à un prestataire spécialisé, extérieur à l'entreprise utilisatrice.

### **2.8.2. Prestations effectuées par KMBSF**

La mission de supervision est une mission de veille et de surveillance à distance du système informatique du Client. En cas de difficulté ou de problèmes techniques, KMBSF en informera le Client et respectera les protocoles fixés au cahier des charges. Le Client reconnaît avoir été avisé des limites inhérentes à la supervision et notamment du fait que certaines difficultés ne peuvent être corrigées à distance. Toute intervention physique dans les locaux du Client ne relèvera pas de la supervision et fera l'objet d'un devis et d'une facturation séparée. Les pièces sont non incluses.

Les prestations de veille et de sécurisation du système informatique correspondant à la prestation de supervision sont les suivantes:

- Vérification de l'état de sauvegarde,
- Vérification de l'état de l'antivirus (sous réserve d'un contrat de maintenance validé avec l'éditeur de l'antivirus),
- Supervision des plateformes matériels (charge des processeurs, mémoire, espace disque, pannes matériels),
- Vérification des connexions Inter-Sites,
- Création du système de fichiers (partages et sécurités),
- Gestion des impressions (déblocage du spooler),
- Supervision des serveurs physiques et virtuels,
- Supervision de l'OS : Windows et Linux,
- Supervision des bases de données SQL (Serveur SQL),
- Surveillance de réplication Active Directory,
- Supervision de serveurs d'impression et systèmes d'impression,
- Supervision réseau (réponses PING),
- Relevé des compteurs des matériels d'impression.

La supervision sera mise en place dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrés à compter de la signature des présentes.

Il appartient au Client de fournir et de respecter les prérequis détaillés ci-dessous pour le fonctionnement de la SBE ou tout autre boîtier :

- le boîtier doit pouvoir communiquer sur le réseau interne via le protocole snmp port 161 et être autorisé à parcourir les vlan dans lesquels les systèmes d'impressions Konica Minolta sont connectés;
- le port 443 doit être ouvert; l'envoi des relevés compteurs se faisant en HTTPS;
- le boîtier nécessite d'être branché sur une prise de courant 220v avec le câble d'alimentation fourni;
- le boîtier doit être relié au réseau du Client via un câble RJ45.

### **2.8.3. Mise en place de la supervision**

A compter du jour de la conclusion du contrat, KMBSF dispose d'un délai maximum de trente (30) jours ouvrés pour procéder à l'installation de la supervision ; délai fixé d'un

commun accord entre les Parties selon les besoins et contraintes du Client (indisponibilité du matériel, accès au site) et les disponibilités de KMBSF mentionné aux conditions particulières. Le Client devra permettre à KMBSF de procéder à cette installation en lui garantissant le libre accès à ses locaux et matériels informatiques et devra être équipé de matériel informatique répondant aux normes techniques minimales requises pour être compatibles avec le système de supervision. Le Client ne pourrait tirer aucun grief d'un retard dans la mise en place de la supervision que si ce dernier était supérieur à dix (10) jours ouvrés par rapport au délai fixé. En tout état de cause, la réparation du préjudice qu'il pourrait éventuellement subir du fait de ce retard supérieur à dix (10) jours est contractuellement limitée à la moitié de la redevance annuelle payée par le Client à l'exclusion de toute autre demande de dommages et intérêts. Aucune résiliation ou renégociation du Contrat ne pourra intervenir pour cause de retard dans la mise en place de la supervision.

#### **2.8.4. Parc informatique et systèmes d'impression**

La liste des matériels, des logiciels et des serveurs jointe en annexe ou établie sur tout autre support est établie suite à un échange entre le Client et KMBSF, cette dernière pouvant en exclure tout matériel ou logiciel obsolète.

#### **2.8.5. Obligations du Client**

Le Client s'engage à collaborer activement avec KMBSF et à fournir notamment dans les meilleurs délais toute information utile pour la mise en place et la réalisation des prestations. Le Client s'engage à désigner dès la signature du Contrat un interlocuteur privilégié de KMBSF chargé de la coordination avec lui. Le Client est exclusivement responsable de l'usage, de la gestion et de l'utilisation de son système informatique ainsi que de la détermination de sa propre politique de sécurité.

## **2.9- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU CONTRAT DE MAINTENANCE INFORMATIQUE**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent à la maintenance informatique souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat

### **2.9.1. Objet**

La maintenance informatique consiste à maintenir l'infrastructure et le parc informatiques du Client sous réserve de matériels sous garantie constructeur et logiciels à jour et supportés par l'éditeur.

### **2.9.2. Prestations effectuées par KMBSF**

KMBSF prend en charge l'entretien courant et le dépannage système, main d'œuvre incluse, avec hot line, intervention sur site. Pour tous les matériels, systèmes et logiciels, le dépannage et/ou le remplacement comprend:

- le changement de pièces défectueuses ;
- la réinitialisation des OS (systèmes d'exploitation) et des paramètres de base ;
- la restauration des données du Client (hors programmes spécifiques) à partir des dernières sauvegardes effectuées par ses soins.

### **2.9.3. Conditions d'intervention**

KMBSF s'engage, dans les conditions ci-après définies à réparer et/ou, le cas échéant, à remplacer tout matériel défectueux.

#### **2.9.3.1. Délais d'intervention**

Le point de départ du délai d'intervention est l'appel du Client, réceptionné par KMBSF pendant les horaires de permanence téléphonique, pour signaler la panne à réparer. Cette permanence téléphonique sera assurée par KMBSF du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30. Les heures ouvrées s'entendent des heures incluses dans les horaires d'intervention, c'est à dire du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 17 heures 30, excepté les jours fériés ou chômés.

KMBSF ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à un retard d'intervention qu'en cas de perte majeure de service pour le Client et en tout état de cause pour un retard supérieur à dix (10) % du délai convenu. Le délai d'intervention se compte en heures ouvrées, correspondant aux jours et horaires d'intervention de KMBSF. Le délai est en conséquence susceptible de courir sur deux jours ouvrés successifs. Pour chaque matériel, logiciel ou système sous contrat, deux délais d'intervention sont proposés :

- Serveur physique Intervention sous quatre (4) heures ouvrées
- Serveur virtuel / Nas Intervention sous quatre (4) heures ouvrées
- PC Fixe Intervention sous huit (8) heures ouvrées
- PC portable / Workstation Intervention sous huit (8) heures ouvrées

#### **2.9.3.2. Sites d'intervention**

KMBSF intervient sur les sites indiqués à l'annexe jointe au contrat ou sur tout autre support signé entre les Parties. Lors de chaque intervention, il est établi un rapport d'intervention signé par le Client et KMBSF dont un exemplaire est remis au Client.

#### **2.9.3.3. Réparation - Remplacement**

Lors de son intervention, KMBSF conseillera au Client le meilleur choix à opérer entre la réparation et le remplacement des matériels défectueux. Sa responsabilité sera définitivement dérogée si le Client ne suit pas son avis. Les délais de remplacement et/ou de réparation des matériels défectueux par KMBSF dépendront des stocks disponibles et/ ou des délais de livraisons de ses fournisseurs et/ou de la complexité de l'avarie. Lors de son intervention, KMBSF indiquera au Client un délai pour la réparation ou le remplacement du matériel.

Ce délai ne pourra qu'être indicatif et le Client ne pourrait en aucun cas tirer grief d'un éventuel retard. Par ailleurs, dans l'attente de la livraison d'une pièce détachée ou du matériel de remplacement, avec l'accord du Client, KMBSF peut mettre temporairement un matériel équivalent à la disposition du Client, ce service supplémentaire sera facturé suite à un devis fourni par KMBSF et accepté du Client. En cas d'impossibilité d'obtenir une pièce de rechange, KMBSF est déchargée de ses obligations au titre du Contrat et propose toute solution de contournement et/ou de renouvellement de matériel.

#### **2.9.4. Matériels et dysfonctionnements exclus de la maintenance informatique**

Sont exclus de la maintenance informatique :

- Les matériels non désignés au Contrat ;
- Les matériels non commercialisés par KMBSF;
- Les dysfonctionnements non reproductibles ou les dommages résultant notamment d'un accident, d'une négligence, d'une malveillance, d'une utilisation impropre aux prescriptions techniques du constructeur d'un défaut du réseau électrique, d'une intervention pratiquée sur le matériel du fait du Client ou d'un tiers et plus généralement de tout dommage dont l'origine est étrangère au matériel lui-même ;
- Le ravivage des peintures extérieures, le nettoyage et le dépoussiérage du matériel ;
- La réalisation sur le matériel de modifications techniques sollicitées par le Client ;
- La réparation ou le remplacement de tout élément du matériel connecté à d'autres matériels, non conformes aux spécifications techniques du constructeur ;
- La réparation ou le remplacement des installations électriques extérieurs au matériel ou de tout autre élément périphérique non désigné en annexe ;
- Le remplacement des consommables (cartouches, têtes d'impression, ...) et des kits de maintenance constructeur ;
- Les pannes résultant d'un virus ;
- La mise à jour et l'assistance des logiciels ;
- La réparation des batteries de portables et des batteries d'onduleurs.

Dans les cas ci-dessus, toute intervention de KMBSF fera l'objet d'un devis et d'une facturation complémentaire.

#### **2.9.5. Obligations du Client - Devoir de sauvegarde**

Le Client s'engage à collaborer activement avec KMBSF et à fournir notamment dans les meilleurs délais toute information utile pour la mise en place et la réalisation des prestations. Le Client s'engage à désigner dès la signature du Contrat un interlocuteur privilégié de KMBSF chargé de la coordination avec lui. Le Client est exclusivement responsable de l'usage, de la gestion et de l'utilisation de son système informatique ainsi que de la détermination de sa propre politique de sécurité. Le Client devra effectuer et conserver, sous sa seule responsabilité, au moins une copie de sauvegarde de ses Données et programmes. KMBSF n'est aucunement responsable de la réalisation effective par le Client de la sauvegarde et de l'archivage de ses Données ou des incidents matériels et/ou informatiques susceptibles de survenir à l'occasion des opérations de sauvegarde réalisées par le Client.

#### **2.9.6. Responsabilité**

Outre les dispositions des articles 2.1.7 et 2.1.15.4, KMBSF n'est pas tenue de veiller au bon fonctionnement général du système informatique du Client mais n'intervient que ponctuellement à la demande du Client dans le cadre et les limites du Contrat. KMBSF ne sera pas responsable de tout dommage direct ou indirect dont la cause serait due à la défectuosité de matériels ou à tout élément extérieur et non à l'exécution de sa mission, à savoir le remplacement ou la réparation des matériels défectueux. KMBSF ne pourra être

tenue pour responsable de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers ou du non-respect par le Client des prérequis techniques. La responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de dommage (perte ou destruction) survenu aux fichiers informatiques, mémoires d'ordinateur, données du Client ou aux documents entreposés sur le lieu d'exécution des prestations. Le Client devra se prémunir de ce risque en effectuant les sauvegardes et duplications nécessaires ainsi qu'en souscrivant toute assurance pertinente.

#### **2.9.7. Durée du contrat - Clause résolutoire**

La maintenance informatique est conclue pour la durée fixée aux conditions particulières. Au-delà du terme, le Client restera redevable envers KMBSF du montant de la redevance pour le temps écoulé depuis le terme du contrat. Chacune des Parties sera au surplus libre de rompre le contrat à tout moment après l'arrivée de son terme. Il est expressément convenu qu'à défaut pour le Client de respecter une de ses obligations découlant du Contrat, et de 15 jours après une sommation adressée par Lettre RAR, rappelant la présente clause et restée infructueuse, le Contrat sera résilié de plein droit, sans qu'il soit besoin de former aucune demande en justice. En cas de résiliation anticipée aux torts du Client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à KMBSF et les redevances à échoir jusqu'au terme du Contrat seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les quinze (15) jours de la date d'effet de résiliation.

## **2.10- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU CONTRAT D'ASSISTANCE UTILISATEUR**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au contrat d'assistance utilisateur souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

### **2.10.1. Objet**

L'assistance utilisateur consiste en une prestation d'assistance utilisateur par hot line de KMBSF en matière informatique dont les conditions et le périmètre d'intervention sont définies ci-après.

### **2.10.2. Prestations effectuées par KMBSF**

KMBSF s'engage à fournir et mettre à disposition du Client son expérience, ses moyens techniques et ses compétences spécifiques dans le domaine de l'informatique pour des missions d'assistance à distance (hot line) dans l'utilisation de son matériel informatique. Les prestations effectuées par KMBSF porteront sur les éléments suivants : bureautique, systèmes d'exploitation, périphériques et connexion Internet, à l'exclusion de tous les autres systèmes ou matériels informatiques notamment les applicatifs ou logiciels spécifiques métiers. Les pièces sont non incluses. Les prestations de KMBSF ne pourront porter que sur les matériels listés en annexe ou sur tout autre support signé par les Parties.

Le Contrat est exclusif de toute mise à disposition de personnel entrant dans le cadre du travail temporaire ou du prêt de main d'œuvre ; il s'agit exclusivement d'un contrat de prestation de service à l'exclusion de toute autre qualification. La prestation d'assistance s'effectue à distance et est assurée par un opérateur de KMBSF chargé, par téléphone, d'assister l'utilisateur dans les difficultés ou problèmes qu'il pourrait rencontrer avec l'utilisation des matériels sous contrat. L'intervention de l'opérateur pourra impliquer une « prise en main » à distance du poste utilisateur du Client. Pour permettre la mise en œuvre technique de cette prise en main à distance, le Client autorise KMBSF à installer, dès avant le début du contrat sur les postes utilisateurs sous Contrat, tout logiciel ou application nécessaires à l'exécution du Contrat et qui n'impliqueront strictement aucune collecte d'informations ou de données personnelles du Client de quelque nature que ce soit. Le Client accepte également que ces outils de contrôle à distance puissent être mis à jour sans préavis ou notification.

Le Client ne pourra exiger de KMBSF, au titre du Contrat, une quelconque intervention sur place au lieu d'implantation des matériels sous contrat, au titre d'une réparation, d'un dépannage ou de toute assistance de quelque nature que ce soit. Si le dépannage ou l'assistance à distance est impossible compte tenu du problème rencontré, KMBSF en informera le Client et lui proposera une intervention sur place dans un délai à définir d'un commun accord avec le Client. Si elle est acceptée, cette intervention fera soit l'objet d'une facturation distincte soit d'une prise en charge dans le cadre du contrat « PACK SERVICES » si le Client a déjà souscrit un tel contrat auprès de KMBSF.

### **2.10.3. Conditions d'intervention**

Aucune mission de hot line technique ne pourra être réalisée par KMBSF sur un matériel non listé, sauf par devis et facturation distincte. Les interventions de KMBSF ont lieu du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 17 heures 30, excepté les jours fériés ou chômés. Le numéro de la Hot line est le 0 322 664 200 (non surtaxé) et l'email : supportuser(at)serians.fr.

#### **2.10.4. Modalités de paiement**

La facturation et le paiement s'effectuent par prélèvements bancaires à termes échus en fonction du nombre de postes sous Contrat.

#### **2.10.5. Obligation de moyens - Responsabilité**

KMBSF mettra tout en œuvre pour tenter de solutionner à distance les problèmes rencontrés par le Client. Il ne s'agit ici que d'une obligation de moyens ; la nature ou l'étendue des pannes ou des besoins du Client étant par définition inconnues et/ou aléatoires.

Outre les dispositions des articles 2.1.7 et 2.1.15.4, KMBSF ne pourra être tenue pour responsable de toutes conséquences directes ou indirectes, de quelque nature que ce soit, d'une panne ou d'une indisponibilité d'utilisation des matériels sous contrat qui n'aurait pu être solutionnée sur place ou à distance par KMBSF.

## **2.11- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA PRESTATION DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au contrat de sauvegarde externalisée souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

### **2.11.1. Objet**

La sauvegarde externalisée des données consiste en une prestation de sauvegarde externalisée automatique sur espace « cloud » localisé en Europe, public, mutualisé et de restitution des données informatiques du Client dans les conditions fixées ci-après. En cas de perte ou de destruction des données sauvegardées, celles-ci pourront alors être restaurées par KMBSF dans les conditions fixées ci-après. Le terme SAUVEGARDE désigne l'opération qui consiste à mettre en sécurité les données contenues dans un système informatique sur Data Center. Le terme RESTAURATION désigne l'opération qui consiste à retrouver les données perdues ou détruites et les restituer au Client sur un support adapté ou les restaurer sur son serveur par intervention sur place. Le terme RESTITUTION désigne l'opération qui consiste à rendre les données sauvegardées au Client en fin de contrat. Le terme DONNEES SAUVEGARDEES désigne les données listées à l'annexe « Liste des données Sauvegardées » ou sur tout autre support signé entre les Parties selon l'option choisie. Le nombre de Go indiqué aux conditions particulières correspond à la volumétrie mensuelle maximale de chaque forfait. Il est expressément stipulé que tout Giga Octet d'un pack forfaitaire mensuel inutilisé sera définitivement perdu. Le service de sauvegarde externalisée des données fonctionne au moyen d'un logiciel de sauvegarde externalisé (ci-après « Logiciel ») dont KMBSF se réserve la possibilité de substituer ou d'apporter toutes modifications opportunes tout en maintenant le niveau fonctionnel à un niveau équivalent ou supérieur à la version antérieure. Les conditions générales spécifiques aux contrats de sous licence et de maintenance des logiciels détaillées ci-dessous s'appliquent également aux logiciels de sauvegarde externalisée des données.

### **2.11.2. Prestations**

#### **2.11.2.1 Option image serveur**

KMBSF procède à une sauvegarde régulière de la totalité des données figurant au moment de la sauvegarde sur le serveur du Client. Il s'agit d'une sauvegarde globale, sans sélection des données sauvegardées. En cas d'incident, la restauration porte sur l'intégralité des données du serveur du Client au moment où la sauvegarde a été réalisée.

#### **2.11.2.2 Sauvegarde de données individualisées**

Le Client choisit lui-même et sous sa seule responsabilité les données à sauvegarder. La sauvegarde individualisée permet une restauration sélective d'une ou plusieurs données sauvegardées sans avoir besoin de procéder à une restauration complète du serveur. Le Client est informé qu'en cas d'incident, seules les données listées pourront être restaurées. Si le Client souhaite modifier la liste des données sauvegardées, cela fera l'objet d'une annexe ou d'un avenant au Contrat signé par les Parties. Il appartient au Client de veiller scrupuleusement à ce que la liste des données sauvegardées soit parfaitement conforme aux données sensibles qu'il souhaite sécuriser et donc sauvegarder.

### **2.11.3. Mise en œuvre de la sauvegarde**

#### **2.11.3.1 Prérequis**

La mise en œuvre de la sauvegarde ne peut être activée sans les pré-requis suivants de la part du Client :

- un serveur,
- une ligne Internet de type ADSL ou Fibre disposant d'un débit suffisant,

- l'installation du Logiciel par KMBSF sur les matériels du Client lequel est soumis aux Conditions de Licence Utilisateur Final figurant à l'installation du Logiciel.

### **2.11.3.2 Interventions sur place**

La maintenance du Logiciel pourra nécessiter des interventions sur place. Le Client s'engage à laisser libre accès aux préposés de KMBSF à l'ensemble de son installation informatique. Toute intervention sur une panne qui ne relèverait pas de la responsabilité de la Société sera refacturée au Client.

### **2.11.3.3 Etat du système**

Le Client doit veiller à la protection physique et au bon fonctionnement de son système informatique, de ses matériels informatiques, de son réseau et des connexions permettant la sauvegarde.

### **2.11.3.4 Périodicité des sauvegardes**

Les sauvegardes (IMAGE ou INDIVIDUALISEES) sont opérées tous les jours entre 22h00 et 6h00 du matin. Le Client doit donc veiller à ce que les matériels et pré requis ci-dessus listés soient en parfait état de fonctionnement au moment de la sauvegarde. KMBSF avisera le Client, par tout moyen et notamment par mail, de tout échec de sauvegarde.

## **2.11.4. Restauration - Restitution des données**

**2.11.4.1** En cas de perte ou d'altération des données sauvegardées, KMBSF s'engage à faire ses meilleurs efforts pour les restaurer. En pareil cas, le Client doit contacter directement KMBSF qui fournira, dans les meilleurs délais, les données souhaitées par tout moyen approprié laissé à son libre choix et susceptible d'évoluer dans le temps. Si la restauration doit se faire directement sur le serveur par une intervention sur place, et si le Client n'a pas parallèlement souscrit un contrat maintenance sur le serveur concerné par le sinistre auprès de KMBSF, la restauration sur place interviendra sur devis accepté par le Client. Les données enregistrées par le Client sur son serveur entre la dernière sauvegarde et l'incident ne pourront être restaurées, ce que le Client reconnaît sans aucun recours contre KMBSF.

**2.11.4.2** La restitution des données interviendra sous 24 heures ouvrées sur simple demande écrite (fax/ mail/courrier) du Client à KMBSF. La restitution des données sur support physique sera facturée 350 € H.T. En fin de Contrat pour quelque cause que ce soit, le Client disposera d'une période maximale de trente (30) jours calendaires à compter de la date de fin de Contrat pour récupérer ses fichiers et dossiers documentaires uniquement par téléchargement. En dehors de l'échéance normale du Contrat, toute fin de Contrat devra être notifiée par la partie qui en a l'initiative à l'autre partie. KMBSF s'interdit d'en conserver une quelconque copie.

Pour permettre la restitution au moment où elle sera demandée par le Client, KMBSF mettra en œuvre les moyens suivants:

- l'utilisation de moyens techniques (architecture, matériels, logiciels, protocoles, etc.) standards et disponibles sur le marché ;
- la consignation, dans un lieu ou par un moyen accessible au Client des informations et données techniques permettant la récupération des données.

Au-delà de la période de trente (30) jours calendaires, KMBSF détruira l'espace documentaire du Client ainsi que les données sauvegardées relatives à ce dernier. L'accomplissement par KMBSF des prestations de restauration ou restitution des données dans les conditions précitées a pour objet et pour effet de décharger KMBSF, envers le Client, de l'ensemble de ses obligations au titre du présent article et plus généralement de toute prestation de sauvegarde et d'hébergement selon les présentes conditions.

**2.11.4.3** Les données restituées ou restaurées seront celles enregistrées lors de la dernière sauvegarde réalisée avant la demande de restitution ou de restauration du Client.

### **2.11.5. Responsabilités - Indemnisation**

La responsabilité de KMBSF ne pourra être engagée :

- En cas d'interruption temporaire du service pour maintenance,
- Si le Client n'a pas respecté les prérequis et plus généralement ses obligations telles que découlant des présentes (notamment articles 3 et 4),
- En cas d'altération des données antérieurement à leur sauvegarde, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client ou de l'un de ses préposés altérant les données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par KMBSF,
- En cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels ou logiciels installés chez le Client ou de rupture de la connexion Internet entre KMBSF et le Client ou de modification par le Client, sans avis préalable à KMBSF de son environnement informatique ou de ses matériels empêchant la sauvegarde ou encore en cas de tout élément extérieur indépendant de sa volonté tel que, non limitativement, sinistre, panne électrique, connexion impossible,
- En cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers,
- En cas de force majeure, étant précisé que tout évènement imprévisible ou irrésistible, même s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de force majeure.

Outre les dispositions des articles 2.1.7 et 2.1.16.7, il est ici rappelé que le Client doit faire couvrir, à ses frais, les risques liés à une éventuelle altération destruction ou perte de ses données auprès de toute compagnie d'assurance notoirement solvable, risque qu'il devra appréhender et évaluer sous sa propre et entière responsabilité sans recours aucun contre KMBSF.

### **2.11.6 Nature des données sauvegardées**

Le Client s'engage à ce que les données sauvegardées soient conformes aux normes en vigueur, licites et qu'elles respectent le droit des tiers particulièrement en termes de propriété intellectuelle (contrefaçon) et de prohibition des contenus à caractère pédopornographiques, d'apologie du crime, du terrorisme ou du fascisme, diffamants ou dénigrants. KMBSF n'est pas responsable de la nature et du contenu des données sauvegardées qui relèvent de la seule responsabilité du Client. Les données étant automatiquement cryptées, KMBSF n'a strictement aucun moyen de lire ou de prendre connaissance du contenu des données sauvegardées. KMBSF ne saurait être qualifiée d'hébergeur auprès des utilisateurs finaux au sens de la loi n°2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique et ne saurait encourir aucune responsabilité d'aucune sorte à ce titre. L'attention du Client est d'ailleurs attirée sur l'obligation de mettre en place pour ses utilisateurs tout mécanisme pertinent de notification de contenu illicite ou susceptible de l'être au sens de l'article 6 I de la loi précitée. Le Client s'engage à garantir KMBSF des conséquences telles que notamment dommages de toute nature, frais raisonnables de procédure, de tout recours d'un tiers, de tout litige ou de toute procédure civile ou pénale engagée contre KMBSF et tirée de la nature ou du contenu des données sauvegardées. Conformément aux dispositions en vigueur, KMBSF pourra mettre les données sauvegardées à la disposition de toute autorité judiciaire compétente et autorisée et pourra, sur réquisition ou décision de justice, supprimer l'accès aux données ou procéder à leur destruction. Tous les frais engagés dans ce cadre par KMBSF seront alors facturés au Client. Le Client est le seul responsable, au sens des dispositions de la loi « Informatique et Libertés » et du règlement européen dit « RGPD » des fichiers informatiques automatisés sauvegardés. Le Client, en tant que responsable de traitement, détermine seul la finalité et les moyens de collecte et de gestion de ses données. Il déclare faire son affaire personnelle de ses obligations. Le Client et KMBSF reconnaissent qu'ils ne procèdent à aucune validation des mesures prises par l'autre pour respecter cette législation en vigueur sur la protection des données.



## **2.12 CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU CONTRAT CLOUD**

Les présentes conditions générales spécifiques aux services Cloud ont pour objet de fixer les conditions et les modalités de vente et exécution de services et de solutions Cloud par la Société KONICA MINOLTA BUSINESS SOLUTIONS France (ci-après la « Société » ou « KMBSF »).

### **a. Obligation de moyens**

Pour toutes les obligations à sa charge au titre des services Cloud, KMBSF est tenue à une obligation de moyens.

### **b. Définitions**

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

- « catalogue » : catalogue des solutions IT et des services proposés par KMBSF;
- « Cloud computing » ou « Cloud » : architecture informatique permettant un accès à un ensemble, scalable et flexible, de ressources physiques ou virtuelles partageable ;
- « CLUF » : désigne le contrat de licence utilisateur final conclu entre l'éditeur du logiciel et le Client auprès duquel il est mis à disposition par KMBSF;
- « données » : ensemble des fichiers et contenus du Client hébergé et accessible sur la plateforme Cloud mise à disposition du Client ;
- « éditeur » : entreprise ayant assuré la conception, le développement et la commercialisation d'un logiciel ou d'une application mis à la disposition du Client par KMBSF; - « logiciel » : solution logicielle mise à la disposition du Client par KMBSF dans un cloudpublic ;
- « plateforme » : environnement d'exécution des applications objets des prestations
- « SaaS » ou « Software as a Service » : tout service permettant au Client d'avoir accès à des applications logicielles et à ses données dans le Cloud.
- « services » ou « services managés » : ensemble des services souscrits par le Client ;
- « utilisateur » : personne physique sous la responsabilité du Client, ayant souscrit une offre Cloud et utilisant les services souscrits.

### **c. Durée**

La durée d'un service Cloud est précisée aux conditions particulières ; son point de départ est la recette définitive des services par KMBSF dans les conditions de l'article « Recette » ci-après. Cette durée est renouvelable d'année en année par tacite reconduction avec une augmentation éventuelle de dix (10) % des tarifs indiqués aux conditions particulières à moins que l'une des Parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas les reconduire, par lettre RAR adressée au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la période en cours. KMBSF se réserve la possibilité de mettre un terme au Contrat à tout moment en cours d'exécution par lettre RAR moyennant le respect d'un préavis de trois mois en cas d'arrêt de distribution des Produits.

### **d. Prestations effectuées**

Les prestations suivantes sont comprises dans l'offre d'un service Cloud :

- l'accès à une plateforme Cloud du Client ;
- l'hébergement des données du Client ;
- les éventuels forfaits souscrits aux conditions particulières par le Client et dont le contenu est décrit aux conditions générales spécifiques ci-après.

Dans le cadre des forfaits, la Société facturera le Client de tout dépassement des ressources prévues aux forfaits selon le tarif en vigueur au moment du dépassement.

#### **e. Evolution des services**

Pendant toute la durée du Contrat, le Client peut commander des services supplémentaires non inclus dans les forfaits initialement souscrits en signant un nouveau contrat. Les nouveaux services souscrits s'appliquent sans préjudice de ceux déjà souscrits auxquels le Client ne peut résilier ou renoncer en cours d'engagement.

#### **f. Prix et facturation**

Toute souscription d'une solution Cloud donne lieu à une facturation dont les modalités sont prévues aux conditions particulières. A défaut la facturation est mensuelle, terme échu. Les prix fixés aux conditions particulières sont payables comptant à réception de la facture, sauf autre délai mentionné dans les conditions particulières. Dans le cadre des forfaits, KMBSF facturera au Client tout dépassement des ressources prévues aux forfaits selon le tarif en vigueur au moment du dépassement.

#### **g. Limitation de responsabilité**

La responsabilité de KMBSF ne peut être engagée par le Client qu'en cas de faute prouvée. La responsabilité de KMBSF ne peut être engagée que pour faute personnelle générant un préjudice direct, à l'exclusion de tout préjudice indirect tel que notamment, perte de chance, de chiffre d'affaire, bénéfique ou atteinte à l'image et/ou à la réputation.

Par dérogation à l'article 2.1.7., tous chefs de préjudice confondus, la responsabilité de KMBSF est limitée au montant des factures qui lui auront été payées par le Client les douze (12) derniers mois précédant la survenance du fait dommageable. En outre, la responsabilité de KMBSF ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de perte, altération ou dommage survenu aux fichiers informatiques, mémoires d'ordinateur, toute donnée du Client, ou aux documents entreposés sur le lieu d'exécution des prestations. Le Client devra se prémunir de ce risque en effectuant les sauvegardes utiles et efficaces et duplications nécessaires de ses données via le réseau ou poste par poste ainsi qu'en souscrivant à toute assurance pertinente. Le Client aura également la possibilité de souscrire une prestation de sauvegarde auprès de KMBSF.

#### **h. CLUF**

Toute souscription d'une solution externalisée ou d'une solution de service Cloud entraîne l'acceptation sans aucune réserve par le Client du contrat de licence utilisateur final (« CLUF ») des éditeurs.

#### **i. Recette**

Sauf dispositif de recette particulier propre à chaque prestation commandée par le Client, et détaillé dans les conditions générales spécifiques ci-après, l'ouverture du portail vaut recette définitive des services.

#### **j. Protection des données personnelles**

Les dispositions relatives à la protection des données personnelles applicables aux solutions externalisées et solutions SaaS sont définies à l'article 2.1.17 ci-après.

Les mesures prises par l'Editeur MICROSOFT pour le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles sont détaillées dans ses conditions générales d'utilisation des services en ligne, disponibles sur le site internet suivant

: [www.microsoftvolumelicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=4](http://www.microsoftvolumelicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=4)

## **k. Résiliation - Résolution**

En cas de manquement par l'une des Parties aux obligations contractuelles non réparé dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi d'une lettre RAR notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra prononcer la résolution ou la résiliation de la solution de service Cloud aux torts exclusifs de la Partie défaillante sans préjudice de tous dommages et intérêts auquel elle pourrait prétendre.

En cas de résiliation anticipée aux torts du Client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à KMBSF et les redevances à échoir jusqu'au terme de la durée de la solution de service Cloud seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les quinze (15) jours de la date d'effet de la résiliation, nonobstant toute demande complémentaire de KMBSF en réparation de son préjudice réellement subi.

### **2.12.1 - Conditions générales spécifiques au Contrat Cloud en mode SaaS.**

Les présentes conditions générales spécifiques aux contrats de service en mode SaaS ont pour objet de fixer les conditions et les modalités dans lesquelles la Société met à disposition des licences logicielles du service souscrit par le Client.

KMBSF informe le Client que les prestations relatives aux solutions externalisées et les solutions SaaS pourront être effectuées par tout sous-traitant de son choix.

Les prestations suivantes sont comprises dans l'offre de contrat de services :

- la mise à disposition de logiciels en mode SaaS ;
- l'hébergement des données du Client ;
- la mise à jour de l'infrastructure ;
- l'assistance et le support pour l'utilisation de l'infrastructure.
- 

#### **2.12.1.1 - Prérequis**

Toute souscription d'un contrat de service suppose la consultation et l'acceptation sans aucune réserve des présentes conditions générales spécifiques, du contrat Konica Minolta Global services, des conditions générales communes aux contrats de services Cloud, ainsi que du contrat de licence utilisateur final (« Cluf ») de l'éditeur accepté par le Client avant l'utilisation du service et/ou joint au présent contrat.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des prérequis (notamment en matière de télécommunications) communiqués par KMBSF au Client par tout moyen qu'il doit respecter pendant toute la durée du service.

KMBSF peut, le cas échéant et sur demande du Client, procéder à l'audit des installations du Client préalablement à tout déploiement, afin d'évaluer l'adéquation de ces installations avec les préconisations matérielles et proposer, le cas échéant, des modifications ou évolutions permettant de se conformer aux prérequis. Cet audit technique fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Les coûts d'accès au serveur de KMBSF seront à la charge exclusive du Client qui fait son affaire personnelle de souscrire les abonnements de télécommunications nécessaires.

#### **2.12.1.2 - Hébergement**

Les logiciels sont hébergés sur des serveurs choisis par la Société et présentant des niveaux de garanties et de sécurité équivalents.

La Société met en effet à la disposition de son Client uniquement les logiciels par accès distant, afin de permettre le traitement des informations transmises par son Client à la Société via l'accès aux services SaaS.

La Société hébergera des données du Client sur les serveurs choisis, ainsi que leur traitement, dans la limite des volumétries définies dans le présent Contrat ou dans les prérequis.

La Société s'engage à ne pas utiliser les données du Client, sauf pour effectuer le service et à cette seule finalité.

En cas d'augmentation de l'espace disponible nécessaire à l'hébergement des données du Client, les parties se rapprocheront afin de définir les conditions, notamment financières, de l'octroi par la Société d'un espace complémentaire pour l'hébergement des données du Client.

#### **2.12.1.3 - Sauvegarde**

Dans le cas, uniquement, où KMBSF serait hébergeur, Les données du Client, nécessaires à l'exécution des logiciels seront périodiquement sauvegardées sur les serveurs hébergeant les logiciels concernés.

La Société réalisera des sauvegardes selon un plan défini par KMBSF standard qui repose sur une sauvegarde par heure avec une rétention des vingt-quatre (24) dernières heures, une sauvegarde toutes les six (6) heures avec une rétention d'une semaine, une sauvegarde par jour avec une rétention d'un (1) mois. Cette politique permet de revenir au maximum aux données anciennes d'il y a un (1) mois. Les sauvegardes sont conservées sur le Data Centre principal et le Data Centre de secours.

À l'issue d'un délai de trente-six (36) mois à compter de la sauvegarde, la Société détruira la sauvegarde, la Société s'engageant à n'en conserver aucune copie.

La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences dommageables pour le Client ou des tiers de la perte, de la détérioration, altération ou de la destruction des données du Client de son fait ou du fait d'un tiers.

#### **2.12.1.4 - Utilisation du service**

Dans le cas, uniquement, où KMBSF serait hébergeur, La solution hébergée sera disponible sept (7) jours sur sept (7), vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24). Les services SaaS, à compter de l'ouverture des accès avec un taux de disponibilité de 98% sur la plage horaire d'ouverture du service du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 hors jours fériés et chômés et hors plage de maintenance autorisée. La Société se réserve toutefois le droit de restreindre, totalement ou partiellement, l'accès au service afin d'assurer la maintenance, dans le cadre de prestations programmées, de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre pour la fourniture des services. Dans la mesure du possible, la Société tentera de ne pas rendre indisponibles les services SaaS pendant un temps excessif.

#### **2.12.1.5 - Evolution du service**

Dans le cas, uniquement, où KMBSF serait hébergeur, La Société se réserve la possibilité de faire évoluer les logiciels en vue d'une amélioration de ses services. D'une manière générale, la Société se réserve le droit de prendre et mettre en œuvre toute décision technique visant à l'amélioration des services, sous réserve d'en assurer la continuité et la compatibilité ascendante.

### **2.12.1. 6 - Arrêt du service**

Dans le cas, uniquement, où KMBSF serait hébergeur, et Dans le cas où la Société serait amenée à faire des interventions programmées sur le service, KMBSF s'efforcera d'informer par message électronique le Client, dans un délai d'au moins 24 heures avant la date prévue pour ces interventions et tentera de ne pas rendre indisponible l'accès au service pendant un temps excessif.

La Société n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter d'une indisponibilité temporaire de tout ou partie du portail de diffusion des services SaaS.

### **2.12.1.7 - Suspension**

En cas de non-respect de ses obligations par le Client, la Société se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis l'accès au service SaaS.

L'accès au service sera suspendu pendant le temps nécessaire à la réalisation des vérifications.

### **2.12.1.8 - Engagement de niveau de services**

La Société s'engage à faire ses meilleurs efforts pour réaliser les prestations décrites dans les conditions prévues aux présentes.

### **2.12.1.9 - Modalités financières**

Les modalités financières des prestations commandées sont déterminées aux conditions particulières. Les licences du service d'hébergement font l'objet d'une facture séparée de la facture prévue au titre des autres prestations souscrites dans le cadre du présent contrat Cloud.

### **2.12.1.10- Maintenance et support du service**

Il est précisé que le Client bénéficiera d'une maintenance éditeur dans les conditions prévues par le CLUF de l'éditeur que le client reconnaît avoir accepté.

Le Client pourra commander une prestation complémentaire forfaitaire pour l'exploitation de la solution logicielle, c'est-à-dire :

- La résolution des anomalies de production ;
- La résolution des anomalies de paramétrages ;
- La supervision applicative de la solution, incluant la supervision du bon déroulement des processus implémentés pour répondre aux besoins métier du Client ;
- la sauvegarde externalisée des données.

Cette prestation complémentaire fera l'objet d'un nouveau contrat.

#### **a. Assistance téléphonique**

Les utilisateurs pourront poser à la Société des questions relatives au fonctionnement du service.

Pour ce faire, la Société met à disposition des utilisateurs un centre d'appel téléphonique ouvert, pendant ses horaires d'ouverture, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés.

Le coût des appels téléphoniques reste à la charge du Client.

Les réponses sont apportées par la Société, sous forme de prise d'appel direct ou de rappel de l'utilisateur.

#### **b. Maintenance corrective**

Dans le cas, uniquement, où KMBSF serait hébergeur, la prestation de maintenance corrective consiste en la correction de toute anomalie reproductible qui apparaît dans l'utilisation de l'accès distant du service, ainsi que dans les différents traitements pouvant être réalisés par ces dernières.

Il appartient au Client de se reporter à la documentation avant chaque appel téléphonique, afin de pouvoir décrire de façon précise et exhaustive les problèmes rencontrés.

Toute anomalie doit être identifiée par le Client et signalée à la Société avec une précision suffisante pour qu'elle puisse intervenir.

Une notification incomplète ou non fondée libérera la Société de ses obligations.

Dans l'attente d'une solution définitive, la Société pourra préconiser une solution de contournement provisoire.

#### **c. Maintenance évolutive**

Dans le cas, uniquement, où KMBSF serait hébergeur, Des mises à jour de l'infrastructure pourront être installées dans le cloud, au fur et à mesure de leur disponibilité.

Ces mises à jour, qui sont décidées unilatéralement par la Société, seront mises à disposition du Client par accès distant depuis son serveur sans coût supplémentaire.

Le Client est informé que certaines mises à jour peuvent nécessiter la réalisation de prestations de services additionnelles dont le coût sera alors facturé, par la Société, en complément.

#### **d. Maintenance réglementaire**

Dans le cas, uniquement, où KMBSF serait hébergeur, Les différentes mises à jour auront pour objet de procéder à l'ensemble des modifications rendues nécessaires par les évolutions légales ou réglementaires correspondant aux traitements relatifs à la mise en œuvre du service.

Le Client est informé que certaines mises à jour peuvent nécessiter la réalisation de prestations de services additionnelles dont le coût sera alors facturé, par la Société, en complément.

#### **e. Exclusions**

La maintenance décrite ci-dessus ne sera pas assurée dans les cas suivants :

- refus de la part du Client d'accepter une mise à jour proposée par l'éditeur
- utilisation de l'accès distant de manière non conforme à la documentation ;
- intervention non autorisée du Client ou d'un tiers ;
- anomalie générée par le matériel du Client ou ses équipements d'accès.

Dans ces hypothèses, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du présent contrat.

### **2.12.1.12 - Sécurité logique et physique**

La Société garantit qu'elle a pris en compte les besoins de sécurité informatique du Client dans les limites de l'état de l'art et du périmètre technique applicable.

La Société s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens techniques conformes à l'état de l'art et notamment ceux qui sont édictés par la directive NIS « Network and information systems », nécessaires pour assurer la sécurité logique de l'accès aux logiciels et aux données hébergées et empêcher toute intrusion de personnes non autorisées, quels que soient la nature ou la technique employée.

La Société s'engage à ne pas endommager, accéder illégalement ou modifier les données du Client stockées sur son serveur.

Le Client s'engage à respecter les procédures et règles de sécurité indiquées dans la documentation.

La Société ne saurait être tenue responsable en cas de non-respect des procédures et règles de sécurité par le Client.

La Société s'engage à limiter les accès au centre serveur, à sa plate-forme sécurisée et à mettre en œuvre une procédure interne permettant de s'assurer qu'aucune personne étrangère au service ne peut accéder à ce local.

#### **2.12.1.13 - Garantie sur les logiciels**

Les logiciels intégrés dans le service ne sont pas édités par la Société. Conformément au contrat de licence souscrit avec l'Editeur desdits logiciels, la Société n'en est que licenciée. Dans cette mesure, la Société réalise les prestations commandées au titre des présentes dans le cadre d'une obligation de moyen.

Seule la garantie de l'éditeur s'applique pour chaque logiciel. La Société ne propose aucune garantie propre, ni extension de garantie. Dans ces conditions, la Société ne peut donc être tenue responsable de la garantie des vices cachés, ni de la garantie des produits défectueux. La jouissance paisible des logiciels mis à disposition du Client est garantie dans la limite des garanties offertes par l'Editeur de la solution. Notamment, dans le cas où une interdiction d'utilisation serait prononcée en conséquence d'une action en contrefaçon ou résulterait d'une transaction signée avec le demandeur à l'action en contrefaçon, la Société s'efforcera, dans la mesure des actions entreprises par l'Editeur, soit :

- d'obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation ;
- de remplacer la solution par un élément équivalent ne faisant pas l'objet d'une action en contrefaçon.

#### **2.12.1.14 - Propriété intellectuelle**

##### **a. Droit d'accès et d'utilisation**

Le Client dispose du droit d'accès au service, pour la durée du présent Contrat, uniquement pour les besoins internes de gestion du Client ; ce droit a été concédé soit par la Société directement en sous licence, soit par l'éditeur dans le cadre des Cluf figurant en annexe 2 que le Client a accepté<sup>1</sup>. Ces droits d'accès et d'utilisation sont personnels, non exclusifs et non cessibles.

##### **b. Droits de propriété**

Les services de la Société mis à disposition du Client sont et restent la propriété exclusive, unique et absolue de la Société ou celle de l'éditeur.

Exception faite de la licence concédée au Client au titre des présentes et du droit d'accès accordé au service par la Société, dans les limites prévues au présent Contrat et/ou au contrat Cluf figurant en annexe 2, le Client ne bénéficiera d'aucun autre droit sur le service de la Société. La Société se réserve, dans la limite autorisée par la loi, le droit exclusif de corriger toute erreur pouvant affecter les logiciels. Dès lors qu'ils n'ont pas été expressément cédés ou concédés au Client, tous les droits de propriété intellectuelle, marques, secrets de fabrication ou autres droits protégés se rapportant au service de la Société ainsi que les logos, noms de produits etc. qui leur sont associés, sont et restent la propriété de la Société ou celle de

---

l'éditeur. Au cas où le Client souhaiterait assurer l'interopérabilité des services avec d'autres logiciels, et sous réserve que les informations nécessaires n'aient pas déjà été rendues facilement et rapidement accessibles au Client, il devra en faire la demande par écrit à la Société, qui lui fournira alors les informations nécessaires afin de lui permettre d'assurer, à ses frais, cette interopérabilité. Le Client ne pourra dissimuler, modifier ou retirer toute mention de droit de propriété intellectuelle, de marque ou autre figurant sur les services de la Société.

#### **c. Garantie en cas de contrefaçon**

Sous réserve des clauses figurant dans les Cluf en annexe 2, la Société assurera la défense du Client en cas d'action ou de réclamation engagée à l'encontre de ce dernier au motif que les services de la Société mis à disposition du Client et utilisés conformément aux conditions du présent Contrat constituent une contrefaçon de brevet, de droit d'auteur, de secrets de fabrication ou de tout autre droit de propriété intellectuelle appartenant à un tiers. La Société paiera les dommages et intérêts auxquels le Client serait condamné aux termes d'une décision de justice définitive ou le montant de toute indemnité transactionnelle dont le paiement aura été convenu, ainsi que les frais engagés de manière raisonnable par le Client dans le cadre d'une telle action, sous réserve que, (i) l'action ou la réclamation ait été notifiée à la Société sans délai et par écrit, que (ii) la Société conduise les négociations ou la défense et que le Client coopère de bonne foi avec la Société, et que (iii) le Client fasse tout ce qui est en son pouvoir pour minimiser les dommages potentiels qui pourraient en résulter.

Aucune indemnité ne sera due en cas d'action ou de réclamation résultant d'une action du Client.

Si un service de la Société est reconnue ou considérée comme constituant une contrefaçon de droits de propriété intellectuelle appartenant à un tiers, la Société pourra, à son choix, soit, (a) modifier le service la Société de telle sorte qu'elle cesse d'être contrefaisante, (b) obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser le service de la Société, ou (c) si ni (a) ni (b) ne sont possibles, résilier de plein droit les dispositions du présent Contrat relatives au service de la Société contrefaisant et rembourser au Client les redevances correspondantes payées par avance par le Client à la Société, le cas échéant.

Le présent article énonce l'intégralité des conditions de mise en œuvre de la responsabilité de la Société et des recours du Client en cas de contrefaçon de droits de propriété intellectuelle.

#### **d. Garantie du Client en cas de contrefaçon**

Le Client assurera la défense de la Société et paiera les dommages et intérêts alloués, dans le cadre de toute action ou réclamation en contrefaçon de brevet, de droit d'auteur, de secrets de fabrication ou de tout autre droit de propriété intellectuelle appartenant à un tiers, dès lors que cette action ou réclamation résulte d'une action du Client ou relative aux données du Client qu'il héberge dans les serveurs de la Société dans le cadre de ce service.

### **2.12.1.15 Fin du contrat**

Les données sont hébergées pendant la durée du contrat pendant une durée limitée par la Société. La Société mettra à disposition les données dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la réception par courrier avec accusé de réception de la demande du Client. Le Client disposera alors de dix (10) jours pour les récupérer. À l'issue de ce délai les données seront définitivement supprimées. La prestation de mise à disposition des données ainsi que

toute autre demande fera l'objet d'une prestation facturable aux conditions en vigueur au jour de la demande.

La société restituera les données du Client à sa demande dans un format reconnu standard de marché et choisi par la Société.

Si le Client souhaite une restitution dans un format différent ou dans des paramètres spécifiques, cette restitution ou les paramètres devront faire l'objet d'un devis si la Société est en capacité de fournir ce format.

## **2.12.2 CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AUX SOLUTIONS SAAS ASSOCIEES A OFFICE 365**

### **2.12.2.1 Objet**

Les présentes conditions générales spécifiques ont pour objet de fixer les conditions et les modalités dans lesquelles KMBSF met à disposition du Client des solutions SaaS (Office 365 Mobil IT contrat Silver - Office 365 Mobil IT contrat Gold - Office 365 Productiv IT contrat Silver - Office 365 Productiv IT contrat Gold – MOOC OFFICE 365 BUSINESS) souscrites aux conditions particulières du Contrat.

Elle sont complétées par les conditions générales spécifiques aux solutions SAAS prévues à l'article 2.12.1. Toutefois en cas de clauses contraires entre l'article 2.12.1 et l'article 2.12.2, ceux sont les termes de l'article 2.12.2 qui prévaudront.

### **2.12.2.2 Prérequis**

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des prérequis obligatoires Office 365 détaillés ci-dessous qu'il doit respecter pendant toute la durée des prestations de solutions SaaS et dont la liste sera mise à jour régulièrement en fonction des restrictions de Microsoft.

#### **- Système d'exploitation**

Le Client est informé qu'il est recommandé d'utiliser la dernière version de n'importe quel système d'exploitation.

Apple :

- MAC OS X version 10.10 ou ultérieure

Microsoft:

- Windows 7 Service Pack 1
- Windows 8
- Windows 8.1
- Windows 10
- Windows 2016 Server
- Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2012
- Windows Server 2008 R2

#### **- Serveur**

Dans le cadre d'une installation de serveur SMTP en local (pour bénéficier de l'envoi sur les différents périphériques comme les copieurs (scan to mail) il faut au minimum un serveur sous Windows 2008 R2 (non compatible avec Windows serveur 2003 R2\*).

Relais SMTP incompatibles avec Windows 2003r2. Minimum 2008r2

#### **- Pack Office**

- Office 2016
- Office 2013
- Office 2010 à jour
- Office 365 pour MAC

- Office pour MAC 2011

- **Smartphones et tablettes**

Apple : Nécessite IOS 8.0 ou une version ultérieure et IOS 9.0 ou une version ultérieure pour iPad Pro.

Windows : Nécessite Windows 10

Android : Nécessite Android KitKat 4.4 ou une version ultérieure

Navigateurs mobiles : Possibilité d'utiliser n'importe quel navigateur mobile pris en charge par Microsoft.

1&1 est maintenant compatible comme Registrar.

- **Boîte Mail**

Une boîte mail prise pour l'administration (facultatif, mais recommandé)

- **Nom de domaine enregistré**

- **Certificat public si migration depuis un serveur exchange**

Un serveur Windows 2008 R2 au minimum doit être disponible pour la synchronisation

Active Directory et ne doit pas être contrôleur de domaine.

Quatre Serveurs minimum si ADFS (4 nouveaux serveurs, 1 pour chaque rôle) + 1 certificat dédié adfs – ou \*Wildcard.

- **Navigateurs compatibles**

Internet Explorer : Version 11

Firefox : Version 55.0.2

Google Chrome : Version 60.0.3112.101

Safari : 5.1.10

- **Bande passante** (lien ADSL/SDSL) en adéquation avec le nombre d'utilisateurs à prendre en compte, risque de lenteurs (NB: Installations en mode TSE / Citrix supportées par Microsoft) et nombreuses latences dues aux nombreuses I/O sur les Disks.

- **Prestations**

Le Client est informé qu'il convient de prévoir du temps pour le déploiement sur les postes en raison des facteurs suivants :

- La connexion ADSL /SDSL pour l'import/export des PST (boîte mails)

- L'export dans le Cloud

- Le nombre de boîtes mails

- Les postes à jour ou non (Pack Office 2010 Min) (Office + Windows).

### **2.12.2.3 Prestations effectuées par KMBSF**

Les prestations suivantes sont comprises dans l'offre de solutions SaaS ASSOCIEES A OFFICE 365 :

la maintenance ;

- le support technique afin de permettre la gestion au quotidien du monitoring, de la supervision, du paramétrage, de la maintenance et de l'accompagnement à la résolution des problèmes des systèmes et fonctions informatiques du Client;

- une hotline joignable par téléphone (0825 350 350 au tarif de 0.18€HT la minute) ou par e-mail ([sav\(at\)serians.fr](mailto:sav(at)serians.fr));

- un accès à une plateforme en ligne permettant de suivre des formations à distance de type « MOOC » au moyen d'identifiants fournis au Client. Dans la mesure où il s'agit de contenus édités par des prestataires tiers, la responsabilité de KMBSF ne pourra pas être recherchée pour les contenus mis en ligne sur ces plateformes d'accompagnement, ni de leur adéquation aux besoins exprimés par le Client ou au profil du personnel formé.

Le MOOC Office 365 Business est composé de différents cursus, pour lesquels les utilisateurs

peuvent s'inscrire de façon libre : Coursus orientés usages (Communiquer, Partager, Collaborer, Chercher, Produire) et Coursus orientés produits (Messagerie, Productivité bureautique, Réseaux sociaux, Intranet collaboratif, Organisation des projets). Des formations seront animées en live par un formateur en web conférence ; pour s'y inscrire, les utilisateurs choisissent leurs dates de formation directement sur le portail du MOOC Office 365 Business. Les sessions en live sont réalisées en inter-entreprises et sont d'une durée de 45 minutes. Pour accéder au MOOC Office 365 Business, l'utilisateur devra se connecter avec son compte Office 365. Pour se connecter aux sessions live en web conférence, l'utilisateur devra disposer d'un ordinateur connecté à Internet, et d'un téléphone pour échanger avec l'animateur et les autres participants. L'offre MOOC Office 365 Business n'offre pas de reporting de consommation. L'accès aux services est donné de manière illimité et pour une période de 12 mois. Il appartient au Client de gérer la date de fin de la période de droit d'accès. Son renouvellement n'est pas tacite. Le compte d'un utilisateur du MOOC Office 365 Business est personnel, et ne peut être utilisé que par l'utilisateur pour lequel il a été créé.

#### **2.12.2.4 Modalités financières**

Au cas où le Client souhaiterait souscrire de nouvelles licences en cours d'exécution du Contrat, un avenant sera signé indiquant leur prix et leur durée. La durée des nouvelles licences sera calée sur celle des licences en cours d'exécution.

#### **2.12.2.5 Fin suspension de l'abonnement et responsabilité**

Dans la mesure où l'éditeur se réserve la possibilité d'accepter ou de refuser à sa discrétion tout utilisateur de sa solution, ainsi que de suspendre son abonnement, KMBSF ne pourra pas être tenue responsable en cas d'impossibilité pour le Client de souscrire ou de continuer de bénéficier d'une solution SaaS En cas de réalisation de ces hypothèses.

Lorsque l'abonnement est fini ou suspendu, il appartient au Client de récupérer ses données dans le Cloud au moyen de ses accès dans un délai d'un mois à compter de la fin ou de la suspension de l'abonnement.

#### **2.12.2.6 Charte de qualité de services - SLA**

les niveaux de service (Service Level Agreement, ci-après les « SLA ») dépendent de la formule « gold » ou « silver » choisie par le Client dont les spécificités sont détaillées dans le tableau ci-après. Dans la mesure où ils existent, les SLA convenus entre les Parties sont ceux de l'éditeur de la solution car KMBSF ne peut aucunement être tenue à des SLA plus élevés que ceux de l'éditeur. A chaque indicateur est associée une valeur objective et mesurable, convenue entre les Parties. Les écarts entre les objectifs et les résultats effectifs sont mesurés périodiquement selon les méthodes et avec les outils de mesure de KMBSF.

##### **- Service Assistance**

L'assistance consiste à fournir par téléphone, par courrier électronique ou par conversation virtuelle au choix de KMBSF, aux correspondants désignés par le Client une assistance informatique qui regroupe les services suivants :

- accueil dans le cadre d'une fonction d'aide au démarrage et à l'utilisation ;
- recueil des besoins ;
- identification d'un problème technique et proposition d'une solution ;
- messagerie permettant l'envoi de messages d'incidents et le recueil rapide des corrections quand cela est possible ;

- consultation des fiches techniques relatives aux procédures, programmes, données traitées.  
Quel que soit la formule choisie, l'assistance est accessible pendant les jours et heures ouvrés.

#### - Diagnostic

Dans le cadre de l'assistance, KMBSF procédera à un diagnostic des anomalies, bogues ou difficultés signalées par le Client à partir des informations fournies par le personnel du Client. En principe, le diagnostic se fait à distance ; il peut être fourni sur site dès lors que cela paraît indispensable à KMBSF. En cas de télédiagnostic, KMBSF devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité des fichiers du Client au cours de son intervention et recommander au Client toutes les mesures de sécurité qu'il devrait prendre lui-même. Dans ce cas, KMBSF indiquera également au Client tous les conseils et recommandations nécessaires à l'exécution des prestations de télémaintenance.

#### - Service Intervention sur site

Au cas où l'assistance téléphonique, puis la télémaintenance, n'auraient pas permis de remédier au bogue signalé, le Client peut demander l'intervention sur site de KMBSF.

Désignation	Silver	Gold
Accès au support Konica Minolta certifié Microsoft 8h-18h	X	X
Télémaintenance		X
<b>Restauration de Service</b>		
Accès aux applications Office 365 souscrites (Outlook, Excel, Word,...)	X	X
Accès aux fonctionnalités des applications Office 365 souscrites		X
Réinitialisation des mots de passe Utilisateur		X
Remise en fonctionnement service de messagerie		X
Rétablissement des synchronisations Agenda & emails sur Smartphone		X
Accès aux fichiers Offices		X
Accès aux fichier OneDrive		X
Rétablissement des synchronisations poste de travail vers OneDrive		X
Déclaration d'incidents auprès de Microsoft et suivi	X	X
<b>Demande de service</b>		
Ajouter et créer des licences sur le portail client	X	X
Création d'un nouvel utilisateur Office 365 avec accès aux applications souscrites		X
Suppression d'un comptes utilisateurs		X
Création d'un profil utilisateur Outlook (Si licence Outlook souscrite)		X
Aide à l'accès à Outlook via internet (OWA)	X	X
Aide au paramétrage accès Outlook sur Smartphone (iOS & Android)	X	X
Paramétrages des Quotas et des archivages emails		X
Paramétrages des boites mails et agenda partagés		X
Création de listes de distribution		X
Installation paramétrages OneDrive		X
Assistance à la configuration SPAM dans Outlook		X
Paramétrage de langues pour les applications Offices		X
Aide au Paramétrage des boites mails utilisateurs (Règles, dossier d'archive,...)		X
Paramétrages des droits d'accès Sharepoint (bibliothèques Sharepoint)		X
Vérification de l'état des services 0365	X	X

NIVEAU DE GRAVITÉ	DESCRIPTION DES OPÉRATIONS ET DE L'ASSISTANCE	EXEMPLES
<b>Niveau de gravité A (Critique)</b>	Un ou plusieurs services ne sont pas accessibles ou sont inutilisables.  Les délais de production, d'opérations ou de déploiement sont gravement affectés, ou bien la production ou la rentabilité risque d'être gravement affectée.  Plusieurs utilisateurs ou services sont affectés.	Problèmes les plus répandus d'envoi ou de réception de messages.  Site SharePoint en panne.  Tous les utilisateurs ne peuvent pas envoyer de messages instantanés, rejoindre ou planifier des réunions Skype Entreprise, ou passer des appels Skype Entreprise.
<b>Niveau de gravité B (Haute)</b>	Le service est utilisable mais pas de manière optimale.  La situation a un impact modéré sur l'activité et peut être traitée aux heures ouvrables.  Un seul utilisateur, client ou service est partiellement affecté.	Le bouton Envoyer dans Outlook est tronqué.  Le paramétrage est impossible dans le CAE (centre d'administration Exchange), mais il est possible dans PowerShell.
<b>Niveau de gravité C (Non critique)</b>	La situation a un impact minime sur l'activité.  Le problème est important mais n'a pas d'impact considérable sur la productivité ou le service actuel pour le client.  Un seul utilisateur connaît une interruption partielle mais il existe une solution acceptable.	Comment définir un mot de passe d'utilisateur qui n'expire jamais.  L'utilisateur ne peut pas supprimer les informations de contact dans Exchange Online.
<b>OFFICE 365 BUSINESS ESSENTIAL OFFICE 365 BUSINESS PREMIUM OFFICE 365 EDUCATION</b>		
		<b>OFFICE 365 ENTREPRISE E1 OFFICE 365 ENTREPRISE E3</b>
<b>Niveau de gravité A (Critique)</b>	Disponible : 8h - 18h - 5j / 7 Temps de réponse : une heure	Disponible : 8h - 18h - 5j / 7 Temps de réponse : une heure
<b>Niveau de gravité B (Haute)</b>	Disponible : 8h - 18h - 5j / 7 Temps de réponse : aucun engagement	Disponible : 8h - 18h - 5j / 7 Temps de réponse : un jour
<b>Niveau de gravité C (Non critique)</b>	Disponible : 8h - 18h - 5j / 7 Temps de réponse : aucun engagement	Disponible : 8h - 18h - 5j / 7 Temps de réponse : aucun engagement

### 2.12.2.7 Assistance

Dans le cadre de l'exécution des services, KMBSF est le principal point de contact du Client pour toute demande de support et d'assistance.

### 2.12.2.8 Audit des licences

#### - Principe

Sans préjudice des dispositions propres à l'éditeur de la solution qui pourra effectuer chez le Client ses propres audit selon ses propres conditions, KMBSF dispose également de la faculté de mener ou faire mener un audit des solutions SaaS concédées au Client.

#### - Informations préalables

KMBSF communique, de la manière la plus précise et exhaustive possible, le périmètre du contrôle envisagé, la liste des opérations de contrôle et des outils de mesure qu'elle envisage d'utiliser (notamment les scripts et commandes de système), ainsi que tous les solutions SaaS sur lesquels porte sa demande.

#### - Vérification des outils

Le déploiement d'un outil de comptage est fait sous l'entière responsabilité de KMBSF. Le Client a le droit de faire analyser l'outil et si un risque est identifié pour le système d'information et les données, le Client est en droit de refuser l'utilisation d'un tel outil.

Si le Client et KMBSF s'entendent sur un outil de comptage, KMBSF est réputée disposer de toutes les informations nécessaires et le document produit grâce à l'outil lui est opposable.

A défaut de réclamation dans un délai d'un an à compter de l'émission du bilan réalisé grâce à cet outil, toute demande de KMBSF sera considérée comme prescrite.

#### **- Auditeur**

KMBSF communique le nom de l'auditeur, le cas échéant. Le Client a un droit de refuser l'auditeur pour un motif légitime. En cas de désaccord après une troisième proposition, le choix de l'auditeur est fixé par le tribunal compétent. KMBSF est responsable des dommages causés par l'auditeur.

#### **- Rapport d'audit**

Les résultats de l'audit seront formalisés dans un rapport, qui devra être adressé au Client pour qu'il puisse y insérer ses observations et réserves. Le rapport final devra nécessairement comprendre les observations du Client.

#### **- Facturation**

Si un désaccord survient concernant des écarts de conformité, KMBSF est en droit d'émettre une facture. Toutefois, KMBSF ne saurait invoquer le non-paiement de cette facture pour justifier le blocage de l'utilisation de la solution SaaS, dégrader ou suspendre ses engagements ou refuser d'honorer des nouvelles commandes pendant la durée de l'audit.

#### **- Clôture**

La procédure d'audit se terminera par la remise par KMBSF d'une lettre clôturant l'audit, même en cas d'audit favorable pour le Client.

### **2.12.2.9 Propriété intellectuelle**

La licence sur la solution SaaS s'applique dans les termes et conditions du contrat de licence utilisateur final (CLUF) joint ci-dessous de l'éditeur acceptés par le Client lors de son accès aux services. KMBSF conservera la propriété des méthodes et du savoir-faire ou des outils qui lui sont propres ayant servi à exécuter les prestations contractuelles.

Au fur et à mesure de leur réalisation, KMBSF cède au Client les droits de propriété intellectuelle attachés à la documentation réalisée et plus généralement à l'ensemble des livrables achevés au titre des solutions SaaS. Les droits de propriété intellectuelle sont cédés à titre non-exclusif. KMBSF reste titulaire des attributs de droit moral qu'elle détient sur les livrables. Le prix de la cession des éléments est compris dans le prix défini au Contrat.

### **2.12.2.10- Contrat de Licence d'Utilisation de la société MICROSOFT**

Le présent Contrat Client Microsoft (le « Contrat ») est conclu entre le Client et Microsoft et se compose des présentes Conditions Générales, des Droits d'Utilisation et des Contrats de Niveau de Service (SLA) applicables, ainsi que de toutes les conditions supplémentaires indiquées par Microsoft lors de la passation d'une commande. Le présent Contrat entre en vigueur lorsque le

Client accepte les présentes Conditions Générales. La personne qui accepte les présentes conditions générales déclare qu'elle est autorisée à conclure le présent Contrat au nom du Client.

#### **Conditions Générales**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toutes les commandes du Client en vertu du présent Contrat. Les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est attribuée dans « Définitions ».

#### **Licence d'utilisation des Produits Microsoft.**

**a. Concession de licence.** Les Produits ne sont pas vendus mais concédés sous licence. À l'acceptation par Microsoft de chaque commande et sous réserve du respect du présent Contrat par le Client, Microsoft concède au Client une licence limitée et non exclusive lui permettant d'utiliser les Produits commandés tel que prévu dans les Droits d'Utilisation applicables et le présent Contrat. Ces licences sont uniquement destinées aux besoins personnels et professionnels du Client et ne sont pas transférables, sauf si cela est expressément autorisé en vertu du présent Contrat ou de la réglementation applicable.

**b. Durée des Licences.** Les licences concédées sur la base d'un abonnement expirent à l'issue de la durée de l'abonnement applicable, sauf s'il est renouvelé. Les licences concédées pour les Produits mesurés facturés périodiquement en fonction de l'utilisation demeurent en vigueur tant que le Client continue à payer son utilisation du Produit. Toutes les autres licences deviennent des licences valables pour la durée des droits de propriété intellectuelle à compter du paiement de l'intégralité des montants dus.

**c. Droits d'utilisation applicables.** Concernant les licences pour la durée des droits de propriété intellectuelle, les Droits d'Utilisation en vigueur au moment de la commande d'un Produit par le Client s'appliquent. Pour les abonnements, les Droits d'Utilisation en vigueur au début de chaque période d'abonnement s'appliquent. Les Clients disposant d'abonnements à un Logiciel peuvent utiliser les nouvelles versions publiées pendant la période d'abonnement, sous réserve des Droits d'Utilisation en vigueur au moment de la mise sur le marché de ces nouvelles versions. S'agissant des Produits mesurés, facturés régulièrement en fonction de l'utilisation, les Droits d'Utilisation en vigueur au début de chaque période de facturation s'appliquent au cours de la période visée. Microsoft peut mettre à jour les Droits d'Utilisation périodiquement, mais les modifications substantielles défavorables pour une version spécifique ne s'appliqueront pas pendant la durée d'une licence, d'un abonnement ou d'une période de facturation applicable.

**d. Utilisateurs Finaux.** Il incombe au Client de contrôler l'accès aux Produits et leur utilisation par les Utilisateurs Finaux. Le Client est responsable de toute utilisation des Produits qui ne respecte pas le présent Contrat.

**e. Affiliés.** Le Client peut commander des Produits en vue d'une utilisation par ses Affiliés. Dans ce cas, les licences concédées au Client en vertu du présent Contrat s'appliquent auxdits Affiliés, mais le Client aura le droit exclusif d'appliquer les termes du présent Contrat à Microsoft. Le Client restera responsable de toutes les obligations au titre du présent Contrat et du respect du présent Contrat par ses Affiliés.

**f. Droits Réservés.** Microsoft se réserve tous les droits qui ne sont pas expressément concédés dans le présent Contrat. Les Produits sont protégés par les lois et les traités internationaux en matière de droits d'auteur et de propriété intellectuelle. Aucun autre droit n'est concédé ou implicitement accordé par voie de renonciation ou de préclusion. Les droits d'accès au Produit ou d'utilisation du Produit sur un dispositif n'autorisent pas le Client à exploiter des brevets appartenant à Microsoft ou tous autres éléments de propriété intellectuelle de Microsoft dans le dispositif proprement dit ni dans d'autres logiciels ou dispositifs.

**g. Restrictions.** Sauf autorisation expresse dans le présent Contrat ou dans la documentation du Produit, le Client s'interdit de (et n'est pas autorisé par la licence à) :

(1) reconstituer la logique d'un Produit, le décompiler ou le désassembler ni tenter de procéder à l'une quelconque de ces opérations ;

(2) installer ou utiliser des logiciels ou des technologies non fournis par Microsoft d'une manière susceptible de soumettre la propriété intellectuelle ou la technologie de Microsoft à d'autres conditions de licence ;

(3) contourner les limitations techniques d'un Produit ou les restrictions prévues dans la documentation d'un Produit ;

(4) séparer et exécuter des parties d'un Produit sur plusieurs dispositifs ;

(5) mettre à jour ou passer à une version antérieure de toutes parties d'un Produit à différents moments ;

(6) transférer des parties d'un Produit séparément ; ou

(7) distribuer, concéder en sous-licence, prêter ou louer des Produits, en tout ou en partie, ni les utiliser pour offrir des services d'hébergement à un tiers.

**h. Transfert de licences.** Le Client peut transférer des licences valables pour la durée des droits de propriété intellectuelle en vertu du présent Contrat qui ont été payées en intégralité uniquement à (1) un Affilié, ou (2) un tiers uniquement en cas de transfert de matériel ou d'employés couverts par lesdites licences, dans le cadre (a) d'une scission de tout ou partie d'un Affilié, ou (b) d'une fusion impliquant le Client ou un Affilié. Lors d'un tel transfert, le Client doit désinstaller le Produit concédé sous licence, cesser de l'utiliser et rendre les copies inutilisables. Le Client doit informer Microsoft d'un transfert de licences et fournir au cessionnaire une copie des présentes Conditions générales, des Droits d'Utilisation applicables et de tous les autres documents nécessaires pour illustrer la portée, l'objet ainsi que les limitations des licences transférées. Aucune des stipulations du présent Contrat

**Produits qui ne sont pas Fournis par Microsoft.**

Les Produits qui ne sont pas Fournis par Microsoft sont fournis en vertu de conditions séparées par les Éditeurs de ces produits. Le Client aura la possibilité de d'examiner ces conditions avant de passer commande d'un Produit qui n'est pas Fourni par Microsoft via un Service en Ligne ou une boutique en ligne Microsoft. Microsoft n'est pas partie au contrat entre le Client et l'Éditeur.

Microsoft peut fournir à l'Éditeur les coordonnées et les détails des transactions du Client. Microsoft ne fournit aucune garantie et décline toute responsabilité de quelque nature que ce soit à l'égard de Produits qui ne sont pas Fournis par Microsoft. Le Client est seul responsable de son utilisation de Produits qui ne sont pas Fournis par Microsoft.

**Vérification du respect des termes contractuels.**

Le Client doit tenir à jour tous les documents relatifs aux Produits que lui et ses Affiliés utilisent ou distribuent. Microsoft peut vérifier, à ses frais, le respect par le Client et ses Affiliés du présent Contrat, et ce à tout moment sous réserve d'un préavis de trente (30) jours. À cette fin, Microsoft peut engager un auditeur indépendant (sous réserve d'obligations de confidentialité) ou demander au Client de remplir un questionnaire d'audit. Le Client doit fournir dans les plus

brefs délais toutes les informations et tous les documents que Microsoft ou l'auditeur demande dans une limite raisonnable en rapport avec la vérification et l'accès aux systèmes exécutant les Produits. Dans l'hypothèse où la vérification ou le questionnaire d'audit révélerait une utilisation de Produits non couverte par des licences, le Client devra, sous trente (30) jours, commander un nombre de licences suffisant pour couvrir la période de son utilisation sans

licence. Sans limiter les autres recours de Microsoft, si l'utilisation non couverte pas des licences équivaut à 5 % ou plus de l'utilisation totale par le Client de tous les Produits, le Client doit rembourser à Microsoft une somme égale aux frais de réalisation de cette vérification et

acheter suffisamment de licences pour couvrir son utilisation sans licence, et ce à 125 % du prix Client alors en vigueur ou le maximum autorisé en vertu de la réglementation applicable, s'il est inférieur. Toutes les informations et tous les rapports liés au processus de vérification constituent des Informations Confidentielles et sont utilisés uniquement à des fins de vérification de la conformité.

**Protection des données personnelles.**

**a. Données à Caractère Personnel.** Le Client consent au traitement de Données à Caractère Personnel par Microsoft et ses Affiliés, et leurs représentants et sous-traitants respectifs, comme prévu dans le présent Contrat. Avant de fournir des Données à Caractère Personnel à Microsoft, le Client s'engage à obtenir tous les consentements requis auprès de

tiers (y compris des contacts, Partenaires, distributeurs, administrateurs et employés du Client), conformément aux lois applicables sur la protection des données personnelles et le respect de la vie privée.

**b. Emplacement des Données à Caractère Personnel.** Dans la mesure permise par la réglementation applicable, les Données à Caractère Personnel collectées dans le cadre du présent Contrat peuvent être transférées, stockées et traitées aux États-Unis ou dans tout autre pays où Microsoft ou ses Affiliés, ou leurs représentants et sous-traitants respectifs, sont implantés. Microsoft se conformera aux lois sur la protection des données personnelles de l'Espace économique européen et de la Suisse concernant la collecte, l'utilisation, le transfert, la conservation et le traitement des Données à Caractère Personnel provenant de l'Espace économique européen et de la Suisse.

### **Confidentialité.**

**a. Informations Confidentielles.** Les « Informations Confidentielles » sont les informations non accessibles au public qui sont désignées comme « confidentielles » ou qu'une personne raisonnable considérerait comme telles, notamment les Données Client, les conditions du présent Contrat et les informations d'authentification du compte du Client. Les Informations Confidentielles n'incluent pas les informations (1) qui tombent dans le domaine public sans qu'il y ait eu manquement à l'obligation de confidentialité ; (2) que le destinataire a reçues d'une autre source en toute légalité sans être tenu à une obligation de confidentialité ; (3) qui sont élaborées en toute indépendance ; ou (4) qui constituent un commentaire ou une suggestion de l'une des parties, volontairement fourni à l'autre partie concernant l'activité, les produits ou les services de cette dernière.

**b. Protection des Informations Confidentielles.** Chaque partie prendra toutes les mesures nécessaires pour protéger les Informations Confidentielles de l'autre et n'utilisera les Informations Confidentielles de l'autre partie que pour les besoins des relations commerciales des parties. Aucune des parties ne divulguera d'Informations Confidentielles à des tiers, à l'exception de Représentants, et ce uniquement si ces derniers ont besoin de les connaître sous réserve d'obligations de confidentialité au moins aussi protectrices que celles imposées dans le cadre du présent Contrat. Chaque partie reste responsable de l'utilisation des Informations Confidentielles par ses Représentants et, en cas de découverte de toute utilisation ou divulgation non autorisée, doit informer dans les plus brefs délais l'autre partie. Les Conditions des Services en Ligne sont susceptibles de prévoir d'autres conditions en ce qui concerne la divulgation et l'utilisation de Données Client.

**c. Divulgence requise par la loi.** Une partie peut divulguer les Informations Confidentielles de l'autre partie si la loi l'exige, mais uniquement après en avoir informé l'autre partie (si la loi le permet) pour lui permettre de demander une ordonnance visant à protéger lesdites informations.

**d. Informations résiduelles.** Il n'est demandé à aucune des parties de limiter la réaffectation à de nouvelles tâches de ses Représentants qui ont eu accès à des Informations Confidentielles. Chaque partie reconnaît que l'utilisation d'informations mémorisées par les Représentants au cours du développement ou du déploiement des produits ou services respectifs des parties ne saurait engager sa responsabilité aux termes du présent Contrat ou de la réglementation applicable aux secrets de fabrication, et consent à limiter ce qu'elle divulgue à l'autre partie en conséquence.

**e. Durée de l'obligation de Confidentialité.** Ces obligations s'appliquent (1) aux Données Client, jusqu'à leur suppression des Services en Ligne ; et (2) en ce qui concerne toutes les autres Informations Confidentielles, pendant une période de cinq (5) ans à compter de la réception par l'une ou l'autre des parties des Informations Confidentielles.

## **Garanties relatives aux Produits.**

### **a. Garanties limitées et recours.**

(1) Services en Ligne. Microsoft garantit que chaque Service en Ligne fonctionnera conformément au Contrat de Niveau de Service applicable pendant son utilisation par le Client. Les recours du Client en cas de violation de la présente garantie sont décrits dans le Contrat de Niveau de Service.

(2) Logiciels. Microsoft garantit que le fonctionnement de la version en vigueur du Logiciel sera conforme, pour l'essentiel, à la description qui en est faite dans la documentation Produit applicable, et ce pendant un (1) an à compter de la date d'achat par le Client d'une licence pour cette version. Si ce n'est pas le cas et si le Client en informe Microsoft au cours de la période de garantie, Microsoft choisira de procéder soit (a) au remboursement du prix payé par le Client pour la licence du Logiciel concerné, soit (b) à la réparation ou au remplacement du Logiciel.

Les recours susmentionnés sont les seuls dont le Client dispose en cas de violation de la présente garantie. Le Client renonce à toute réclamation pour violation de garantie qui n'a pas été déposée durant la période de garantie.

**b. Exclusions.** Les garanties du présent Contrat ne couvrent pas les problèmes engendrés par un accident, une mauvaise utilisation ou une utilisation non conforme au présent Contrat, ni les problèmes engendrés par le non-respect des conditions minimales concernant le système. Ces garanties ne s'appliquent pas aux produits gratuits, en version d'évaluation, en « preview » ou en version précommerciale, ni aux composants de Produits que le Client est autorisé à redistribuer.

**c. Exclusions de garantie.** À l'exception des garanties limitées susmentionnées et sous réserve de la réglementation applicable, Microsoft exclut toute autre garantie ou condition, expresse, implicite ou légale, relative aux Produits, y compris toute garantie de qualité, d'adéquation à un usage particulier, de qualité satisfaisante, de propriété et d'absence de contrefaçon.

### **Défense contre les actions formées par des tiers.**

Chaque partie s'engage à défendre l'autre contre toute réclamation ou action en justice formée par un tiers décrite dans le présent article et à s'acquitter du montant de toute condamnation définitive ou convenu dans le cadre d'un règlement transactionnel, sous réserve que la partie défenderesse soit informée dans les meilleurs délais, par écrit, de la réclamation ou action en justice en question et dispose du droit d'en contrôler la défense et le règlement. La partie défendue doit fournir à la partie défenderesse toute l'assistance, toutes les informations et tous les pouvoirs nécessaires. La partie défenderesse s'engage à rembourser à l'autre partie, dans la limite d'un montant raisonnable, les débours engagés par cette dernière pour fournir cette assistance. Le présent article décrit les seuls recours des parties et leur responsabilité totale dans le cadre de ces réclamations ou actions en justice.

**a. Par Microsoft.** Microsoft s'engage à défendre le Client contre toute réclamation ou action en justice engagée par un tiers visant à démontrer qu'un Produit fourni par Microsoft contre paiement et utilisé dans le cadre de la licence concédée au titre du présent Contrat (tel que fourni par Microsoft, sans modification ni association d'aucune sorte) utilise illégalement un secret commercial, ou porte directement atteinte à un brevet, des droits d'auteur, une marque commerciale ou tous autres droits de propriété appartenant à un tiers. Si Microsoft ne parvient pas à résoudre un litige en contrefaçon ou en détournement, elle pourra, à librement : (1) soit modifier le Produit ou le remplacer par un produit équivalent en termes de fonctionnalités ; (2) soit mettre fin à la licence du Client et rembourser à celui-ci tous droits et frais de licence (déduction faite de l'amortissement dans le cas des licences valables pour la

durée des droits de propriété intellectuelle), y compris les montants pour la consommation non utilisée, et payés d'avance pour la période d'utilisation après la date de résiliation. Microsoft ne sera responsable d'aucune réclamation ni d'aucun dommage découlant de l'utilisation par le Client d'un Produit après que Microsoft l'a averti qu'il devait cesser de l'utiliser en raison d'une action intentée par un tiers.

**b. Par le Client.** Dans la limite permise par la réglementation applicable, le Client s'engage à défendre Microsoft et ses Affiliés contre toute réclamation ou action en justice engagée par un tiers visant à démontrer : (1) que des Données Client ou des Produits qui ne sont pas Fournis par Microsoft que Microsoft héberge dans un Service en Ligne au nom du Client utilisent illégalement un secret commercial, ou portent directement atteinte à un brevet, des droits d'auteur, une marque commerciale ou tous autres droits de propriété appartenant à un tiers ; ou (2) que l'utilisation par le Client de tout Produit, seul ou en association avec un élément quel qu'il soit, enfreint la loi ou porte préjudice à un tiers.

### **Limitation de responsabilité.**

La responsabilité totale maximale de chaque partie envers l'autre, pour chaque Produit, au titre du présent Contrat est limitée à des dommages et intérêts directs accordés en vertu d'une décision de justice définitive, dont le montant ne saurait excéder les montants dont le Client était tenu de s'acquitter pour les Produits pendant la durée des licences applicables, sous réserve des conditions suivantes :

**a. Abonnements.** En ce qui concerne les Produits commandés sur la base d'un abonnement, la responsabilité maximale de Microsoft envers le Client pour tout incident donnant lieu à une réclamation ou action en justice est limitée au montant payé par le Client pour le Produit au cours des douze (12) mois précédant l'incident.

**b. Produits gratuits et code distribuable.** En ce qui concerne les Produits fournis gratuitement et le code que le Client est autorisé à redistribuer à des tiers, sans obligation de paiement distincte à l'égard de Microsoft, la responsabilité de Microsoft est limitée aux dommages et intérêts directs accordés en vertu d'une décision de justice définitive jusqu'à concurrence de 5 000 USD.

**c. Exclusions.** Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas de dommage accessoire, incident, spécial, indirect ou de dommages et intérêts prononcés à titre de sanction, ni en cas de perte d'utilisation, de perte de bénéfices ou d'interruption d'activité, quelle qu'en soit la cause et quel que soit le fondement de responsabilité invoqué.

**d. Exceptions.** Aucune limitation ni exclusion ne s'applique aux responsabilités découlant (1) des obligations de confidentialité d'une partie (sauf en ce qui concerne la responsabilité liée aux Données Client qui reste soumise aux limitations et exclusions ci-dessus), (2) des obligations de défense de l'une des parties, ou (3) de la violation par une partie des droits de propriété intellectuelle de l'autre.

### **Partenaires.**

**a. Sélection d'un Partenaire.** Le Client peut autoriser un Partenaire à passer des commandes en son nom et gérer ses achats en associant ledit Partenaire à son compte. Si le droit de distribution du Partenaire est résilié, le Client peut sélectionner un autre Partenaire agréé ou commander directement auprès de Microsoft. Les Partenaires et autres tiers ne sont pas des représentants de Microsoft et ne sont pas autorisés à conclure un contrat avec le Client pour le compte de Microsoft.

**b. Privilèges de l'Administrateur du Partenaire et accès aux Données Client.** Si le Client achète des Services en Ligne auprès d'un Partenaire ou décide de donner à un Partenaire des privilèges d'administrateur, ce Partenaire sera l'administrateur principal des

Services en Ligne et disposera de droits d'administration et d'un accès aux Données Client et aux Données

**c. Administrateur.** Le Client accepte que Microsoft et ses Affiliés communiquent au Partenaire les Données Client et les Données Administrateur aux fins de mise en service, administration et support (le cas échéant) des Services en Ligne. Le Partenaire peut traiter lesdites données conformément aux conditions du contrat du Partenaire avec le Client. Ses engagements en matière de protection des données personnelles peuvent différer de ceux de Microsoft. Le Client désigne le Partenaire comme son représentant aux fins de fourniture et de réception des notifications et autres communications échangées avec Microsoft. Le Client peut résilier les privilèges administratifs du Partenaire à tout moment.

### **Tarifification et paiement.**

**a. Tarifification et paiement.** Si le Client passe commande auprès d'un Partenaire, ce dernier fixe le prix et les modalités de paiement du Client pour cette commande et le Client paie le montant dû au Partenaire. Dans tout autre cas, le prix et les modalités de paiement applicables au Client pour une commande donnée sont fixés par Microsoft et le Client paie le montant dû à Microsoft.

**b. Moyen de paiement.** Pour les commandes passées auprès de Microsoft, le Client doit fournir un moyen de paiement ou, s'il est éligible, choisir la facturation des achats effectués sur son compte. En fournissant à Microsoft un moyen de paiement, le Client (1) consent à ce que Microsoft utilise les informations du compte relatives au moyen de paiement sélectionné fourni par la banque émettrice ou par le réseau de paiement applicable ; (2) déclare qu'il est autorisé à utiliser ce moyen de paiement et que toutes les informations de paiement qu'il fournit sont précises et exactes ; (3) déclare que le moyen de paiement a été mis en place et est utilisé essentiellement à des fins commerciales et non personnelles ou familiales ; et (4) autorise Microsoft à le facturer en utilisant ce moyen de paiement pour les commandes passées dans le cadre du présent Contrat.

**c. Factures.** Microsoft peut facturer les Clients éligibles pour des commandes passées directement auprès d'elle. La possibilité pour le Client d'opter pour le paiement sur la base de factures est conditionnée par l'approbation par Microsoft de la situation financière du Client. Le Client autorise Microsoft à obtenir des informations sur sa situation financière, susceptibles d'inclure des rapports de solvabilité, afin d'évaluer l'éligibilité du Client pour la facturation. À moins que les états financiers du Client ne soient publiquement disponibles, le Client peut être tenu de fournir à Microsoft son bilan, son compte de résultat et son état des flux de trésorerie. Le Client peut être tenu de fournir une garantie sous une forme acceptable par Microsoft pour être éligible à la facturation. Microsoft peut retirer l'éligibilité du Client à tout moment et pour tout motif. Le Client doit informer rapidement Microsoft de toutes modifications du nom ou de la localisation de son entreprise ainsi que de tous changements importants concernant la propriété, la structure ou les activités opérationnelles de l'organisation.

**d. Modalités de paiement des factures.** Si Microsoft facture le Client, chaque facture indiquera les montants payables par le Client à Microsoft pour la période correspondant à la facture. Le Client paiera tous les montants dus dans les trente (30) jours civils suivant la date de la facture.

**e. Retard de paiement.** Microsoft peut, à son entière discrétion, appliquer une pénalité de retard sur tous les montants qui lui sont dus dont la date d'échéance est dépassée de plus de quinze (15) jours civils à un taux de deux pour cent (2 %) du montant total dû, calculé et payable mensuellement, ou le montant maximal autorisé par la loi, s'il est inférieur.

**f. Frais d'annulation.** Si un abonnement autorise une résiliation anticipée et si le Client annule l'abonnement avant la fin de la période d'abonnement ou de facturation, le Client peut se voir facturer des frais d'annulation.

**g. Paiements récurrents.** Pour les abonnements à renouvellement automatique, le Client autorise Microsoft à facturer le moyen de paiement du Client périodiquement pour chaque période d'abonnement ou de facturation jusqu'à la résiliation de l'abonnement. En consentant aux paiements récurrents, le Client autorise Microsoft à traiter lesdits paiements sous forme de débits électroniques ou de virements bancaires, ou de traites électroniques du compte bancaire désigné (dans le cas de paiements par chambre de compensation automatisée ou autres débits similaires), ou sous forme de frais débités du compte bancaire désigné (dans le cas de paiements par carte de crédit ou autre mode de paiement similaire) (collectivement, les « Paiements Électroniques »). Si un paiement n'est pas acquitté ou si une transaction par carte de crédit ou autre est rejetée ou refusée, Microsoft ou ses prestataires de services se réservent le droit de collecter les frais de retour, de rejet ou pour solde insuffisant applicables dans toute la mesure permise par la réglementation applicable et de traiter lesdits frais comme s'il s'agissait de Paiements Électroniques ou de facturer au Client le montant dû.

**h. Taxes.** Les prix de Microsoft s'entendent hors taxes applicables, sauf indication contraire. Si des montants sont payables à Microsoft, le Client est également tenu de payer toute taxe sur la valeur ajoutée, sur les biens et sur les services, toutes taxes sur les ventes, tous impôts sur les recettes brutes ou autres taxes, droits ou impôts, ou surtaxes, sur toutes transactions, ou toutes surtaxes de recouvrement de coûts réglementaires ou autres montants similaires applicables dus au titre du présent Contrat et que Microsoft est autorisée à collecter auprès du Client. Le Client est responsable du paiement de tous droits de timbre et autres taxes auxquelles il est légalement assujéti, notamment les taxes découlant de la distribution ou de la fourniture des Produits par le Client à ses Affiliés. Microsoft reste toutefois responsable du paiement de toutes les taxes basées sur son résultat net, des impôts sur les recettes brutes imposés en lieu et place des taxes sur le chiffre d'affaires ou les bénéfices, et des taxes sur son patrimoine.

Si un impôt doit être prélevé à la source sur les montants facturés par Microsoft, le Client pourra déduire ledit impôt du montant dû à Microsoft et le verser à l'administration fiscale compétente, sous réserve toutefois que le Client fournisse rapidement à Microsoft un reçu officiel à cet égard et tout autre document requis dans une limite raisonnable permettant à Microsoft de demander un crédit d'impôt pour les impôts payés à l'étranger ou un remboursement. Le Client s'assurera que tout impôt retenu est minimal dans toute la mesure permise par la réglementation applicable.

### **Durée et résiliation.**

**a. Durée.** Le présent Contrat demeurera en vigueur jusqu'à sa résiliation par l'une des parties, comme décrit ci-dessous.

**b. Résiliation sans motif.** Chacune des parties pourra résilier ce Contrat de plein droit, sans motif, sous réserve du respect d'un préavis de soixante (60) jours. La résiliation sans motif n'aura aucune incidence sur les licences valables pour la durée des droits de propriété intellectuelle du Client, et les licences concédées sur la base d'un abonnement demeureront en vigueur pendant la durée de la ou des périodes d'abonnement, sous réserve des termes du présent Contrat.

**c. Résiliation pour manquement.** Sans préjudice de tous autres recours dont elle peut disposer, chaque partie peut résilier le présent Contrat moyennant un préavis de trente (30) jours en cas de manquement grave de la part de l'autre partie et si cette dernière ne remédie pas au

manquement dans les trente (30) jours suivant la notification. Dans le cas d'une résiliation de ce type, les conditions suivantes s'appliquent :

(1) Toutes les licences concédées en vertu du présent Contrat sont immédiatement résiliées, à l'exception des licences valables pour la durée des droits de propriété intellectuelle et intégralement payées.

(2) Tous les montants dus en vertu de factures impayées deviennent immédiatement dus et exigibles. Pour les Produits mesurés, facturés périodiquement en fonction de l'utilisation, le Client doit immédiatement payer l'utilisation impayée à la date de résiliation. En cas de manquement de la part de Microsoft, le Client recevra un avoir pour tous les frais d'abonnement, y compris les montants payés d'avance pour la consommation inutilisée pour toute période d'utilisation au-delà de la date de résiliation.

**d. Suspension.** Microsoft peut suspendre l'utilisation d'un Service en Ligne sans résilier le présent Contrat pendant toute période de manquement grave. Microsoft avertira le Client avant de suspendre un Service en Ligne si elle l'estime raisonnable.

**e. Résiliation pour des raisons réglementaires.** Microsoft se réserve le droit de modifier, d'interrompre ou mettre fin à un Produit dans tout pays et toute juridiction dans lesquels une réglementation, une obligation ou une autre exigence présente ou à venir des autorités

publiques (1) ne s'applique généralement pas aux entreprises menant des activités dans ce pays ; (2) rend difficile pour Microsoft le maintien de l'offre du Produit sans modification ; ou (3) amène Microsoft à penser que les présentes conditions ou le Produit peuvent être en conflit avec ladite réglementation, obligation ou autre exigence. Si Microsoft résilie un abonnement pour des raisons réglementaires, le Client recevra, comme seule réparation, un avoir pour tous les frais d'abonnement, y compris les montants payés d'avance pour la consommation inutilisée pour toute période d'utilisation au-delà de la date de résiliation.

#### **Stipulations diverses.**

**a.** Prestataires indépendants. Les parties sont des prestataires indépendants. Le Client et Microsoft sont libres de développer de façon indépendante des produits sans utiliser les Informations Confidentielles de l'autre partie.

**b. Non-exclusivité du présent Contrat.** Le Client est libre de conclure des contrats en vue d'acquérir sous licence, d'utiliser et de promouvoir les produits et services d'autres.

**c. Avenants.** Microsoft est en droit de modifier à tout moment le présent Contrat. Les modifications des Droits d'Utilisation s'appliqueront comme prévu dans le présent Contrat. Les modifications apportées aux autres conditions ne seront appliquées qu'après leur acceptation par le Client. Microsoft peut exiger du Client qu'il accepte des conditions mises à jour ou supplémentaires avant le traitement d'une nouvelle commande. Toutes conditions supplémentaires ou contradictoires contenues dans un bon de commande ou fournies de toute autre manière par le Client sont explicitement contestées et ne s'appliquent pas.

**d. Cession.** Chacune des parties peut céder le présent Contrat à un Affilié à condition d'en informer l'autre partie par écrit. Le Client accepte la cession au profit d'un Affilié ou d'un tiers, sans préavis, de tous droits que Microsoft pourrait avoir en vertu du présent Contrat, de recevoir un paiement et de faire appliquer les obligations de paiement du Client, et tous les cessionnaires peuvent céder lesdits droits sans autre consentement. Toute autre forme de cession de droits au titre du présent Contrat doit être approuvée par écrit par la partie non cédante et Microsoft. Toutefois, cette cession ne saurait libérer le cédant de ses obligations au titre du Contrat cédé. Toute tentative de cession du Contrat sans consentement sera nulle et non avenue.

**e. Réglementation américaine en matière d'exportation.** Les Produits sont soumis à la réglementation américaine en matière d'exportation. Le Client doit se conformer à toutes les

lois nationales et internationales applicables, y compris les réglementations en matière d'exportation (EAR, Export Administration Regulations) en vigueur aux États-Unis, les réglementations internationales en matière de ventes d'armes (ITAR, International Traffic in Arms Regulations), ainsi que les restrictions imposées par le gouvernement des États-Unis d'Amérique et d'autres pays concernant les utilisateurs finaux, les utilisations finales et les pays destinataires applicables aux produits, services et technologies Microsoft.

**f. Indépendance des clauses.** Si une partie du présent Contrat est jugée inopposable, le reste du Contrat reste pleinement applicable.

**g. Renonciation.** Tout manquement à faire appliquer toute stipulation du présent Contrat ne vaudra pas renonciation à celle-ci. Toute renonciation ne sera effective que si elle est effectuée par écrit et signée par la partie dont elle émane.

**h. Absence de tiers bénéficiaire.** Le présent Contrat n'octroie aucun droit à des tiers bénéficiaires sauf dans les cas expressément prévus par les termes de ce dernier.

**i. Maintien en vigueur de certaines clauses.** Toutes les stipulations du présent Contrat demeureront en vigueur après la résiliation ou l'expiration de celui-ci, à l'exception de celles prévoyant l'exécution d'obligations uniquement pendant la durée du Contrat.

**j. Notifications.** Les notifications doivent être écrites et seront considérées comme ayant été remises à la date de réception à l'adresse prévue, à la date indiquée sur l'accusé de réception, à la date de transmission de l'e-mail ou à la date indiquée sur la confirmation du transporteur ou sur l'avis de réception de la télécopie. Toutes les notifications à l'attention de Microsoft doivent être envoyées à l'adresse suivante :

Microsoft Ireland Operations Limited  
One Microsoft Place  
South County Business Park  
Leopardstown  
Dublin 18, Ireland

Les notifications au Client seront envoyées à la personne et à l'adresse que le Client désigne sur son compte comme son interlocuteur pour les notifications. Microsoft peut envoyer des notifications et d'autres informations au Client par e-mail ou sous une autre forme électronique.

**k. Réglementation applicable.** Ce Contrat sera régi et interprété conformément aux lois de la République d'Irlande. La Convention des Nations Unies sur les Contrats de Vente Internationale de Marchandises de 1980 et ses instruments connexes ne s'appliquent pas au présent Contrat.

**l. Règlement des litiges.** Dans l'hypothèse où l'une des parties déciderait d'engager une action au titre du présent Contrat, les parties reconnaissent la compétence exclusive des tribunaux suivants :

(1) Si Microsoft intente une action, le tribunal compétent sera le tribunal du pays ou de l'État où le Client a son siège social.

(2) Si le Client intente une action en justice contre Microsoft ou l'un des Affiliés Microsoft situé à l'extérieur de l'Europe, cette action sera portée devant les tribunaux d'État ou fédéraux siégeant dans le comté de King (King County), État de Washington, États-Unis.

(3) Si le Client intente une action contre Microsoft ou l'un des Affiliés Microsoft situé en Europe, sans qu'une action ne soit également intentée contre Microsoft ou un Affilié Microsoft situé à l'extérieur de l'Europe, les tribunaux compétents seront ceux de la République d'Irlande.

Les parties consentent à la compétence ratione personae des tribunaux convenus. Cette attribution de compétence n'empêche en aucun cas les parties de chercher à obtenir une

injonction en cas de violation des droits de propriété intellectuelle ou d'obligations de confidentialité devant d'autres tribunaux compétents.

**m. Ordre de priorité.** Les présentes Conditions Générales prévalent sur les conditions contradictoires d'autres documents qui font partie du présent Contrat et qui ne sont pas expressément résolues dans ces documents, hormis le fait que les conditions contradictoires des Droits d'Utilisation prévalent sur les présentes Conditions Générales en ce qui concerne les Produits applicables. Les termes des Conditions des Services en Ligne prévalent sur les termes contradictoires des Conditions relatives aux Produits. Les termes de tout avenant prévalent sur le document objet de l'avenant et sur tout autre avenant précédent ayant le même objet.

**n. Affiliés et prestataires Microsoft.** Microsoft peut s'acquitter de ses obligations en vertu du présent Contrat par le biais de ses Affiliés et faire appel à des prestataires pour réaliser certains services. Microsoft sera tenue responsable de leurs actes.

**o. Règles régissant les marchés publics.** En acceptant le présent Contrat, le Client déclare et garantit (i) qu'il s'est conformé et se conformera à toutes les lois et réglementations applicables en matière de marchés publics ; (ii) qu'il est autorisé à conclure le présent Contrat ; et (iii) que le présent Contrat répond à toutes les exigences applicables en matière de marchés publics.

## **Définitions.**

« Données de l'Administrateur » désigne les informations fournies à Microsoft ou à ses Affiliés lors de l'adhésion à, l'achat ou l'administration de tous Produits.

« Affilié » désigne toute personne morale qui contrôle, est contrôlée par ou est sous contrôle commun avec une partie. Le terme « contrôle » désigne la propriété de plus de 50 % des titres comportant droit de vote dans une entité ou le pouvoir de diriger la gestion et les politiques d'une entité.

« Informations Confidentielles » est défini dans l'article intitulé « Confidentialité ».

« Client » désigne l'entité désignée comme telle sur le compte associé au présent Contrat.

« Données client » désigne toutes les données, y compris tous les fichiers texte, audio, logiciels, images ou vidéos fournis à Microsoft ou ses Affiliés par ou au nom du Client et de ses Affiliés via l'utilisation des Services en Ligne.

« Utilisateur Final » désigne toute personne que le Client autorise à utiliser un Produit ou à accéder aux Données Client.

« Site des Licences en Volume » désigne le site <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> ou un site ultérieur.

« Microsoft » désigne Microsoft Ireland Operations Limited.

« Produit qui n'est pas Fourni par Microsoft » désigne tous logiciels, données, services, sites Web ou produits appartenant à un tiers, sauf s'ils sont incorporés par Microsoft dans un Produit.

« Services en Ligne » désigne tous les services hébergés par Microsoft auxquels le Client s'abonne dans le cadre du présent Contrat. Il n'inclut pas les logiciels et les services fournis en vertu de conditions de licence distinctes.

« Conditions des Services en Ligne » désigne les conditions supplémentaires qui s'appliquent à l'utilisation par le Client des Services en Ligne, publiées sur le Site des Licences en Volume et mises à jour périodiquement.

« Partenaire » désigne toute société qui a été autorisée par Microsoft à distribuer des Produits au Client.

« Données personnelles » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable.

« Produit » désigne tous les Logiciels et Services en Ligne identifiés dans les Conditions applicables aux Produits que Microsoft propose en vertu du présent Contrat, notamment les évaluations, les versions précommerciales, les mises à jour, les correctifs et les corrections de bogues de Microsoft. La disponibilité des produits peut varier selon les régions.

« Produit » n'englobe pas les Produits qui ne sont pas Fournis par Microsoft.

« Conditions applicables aux Produits » désigne le document qui fournit des informations sur les Produits disponibles en vertu du présent Contrat. Le document Conditions de Produit est publié sur le Site de gestion des Licences et est mis à jour de temps en temps.

« Éditeur » désigne un fournisseur d'un Produit qui n'est pas Fourni par Microsoft.

« Représentant » désigne les employés, les Affiliés, les prestataires, les conseillers et les consultants d'une partie.

« SLA » désigne un Contrat de Niveau de Service, qui spécifie le niveau de service minimum pour les Services en Ligne et est publié sur le Site de Gestion des Licences.

« Logiciel » désigne les copies sous licence des logiciels Microsoft identifiés dans les Conditions du produit. Le Logiciel n'inclut pas les services en Ligne, mais il peut faire partie d'un Service en Ligne.

« utiliser » signifie copier, télécharger, installer, exécuter, accéder à, afficher, utiliser, ou interagir avec de toute autre manière ;

« Droits d'Utilisation » désigne les conditions de licence ou les conditions de service applicables à chaque Produit, publiées sur le Site des Licences en Volume et mises à jour périodiquement. Les Droits d'Utilisation annulent et remplacent les termes de tout contrat de licence utilisateur final accompagnant un Produit. Les conditions de licence de tous les Produits sont publiées dans les Conditions applicables aux Produits. Les conditions de service applicables aux Services en Ligne sont publiées dans les Conditions des Services en Ligne.

## **2.13 CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AUX SERVICES DE FAX EXTERNALISES EN MODE CLOUD**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au service de fax externalisé en mode Cloud souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

### **2.13.1 - Objet et contenu du service**

Le service de fax externalisé en mode Cloud (ci-après « Service ») consiste en un service de fax par Internet fourni par KMBSF ou son sous-traitant et hébergé en France permettant :

- D'émettre et de recevoir des télécopies directement à partir d'une messagerie électronique, d'un système d'impression de marque KONICA MINOLTA ou d'une application métier via une connexion Internet ;
- De consulter et stocker les fax depuis tout dispositif connecté à Internet par une interface sécurisée (https) ;
- Une sauvegarde automatique des fax émis et reçus sur un site web sécurisé avec un accès limité en fonction des droits définis par le Client selon les profils Utilisateur ou Manager ou Administrateur.

KMBSF pourra refuser la délivrance du Service à tout opérateur économique ayant été signalé comme ayant enfreint les règles d'ordre publique communautaires ou françaises notamment relative à l'envoi de télécopies, ou faisant l'objet d'une enquête ou d'une instruction administrative ou répressive.

### **2.13.2 - Prérequis techniques**

La mise en œuvre de ce Service ne peut être activée sans les prérequis suivants de la part du Client :

- une adresse mail valide et fonctionnelle ;
- un accès Internet disposant d'un débit suffisant.

Le Client doit veiller à la protection physique et logique de son système informatique ainsi qu'au bon fonctionnement de ses matériels informatiques, réseau et autres connexions permettant le fonctionnement du Service.

### **2.13.3 – Autres documents contractuels**

Si le Client est déjà équipé d'un fax, son numéro de fax existant sera conservé à condition qu'il signe et remette à KMBSF la demande de portabilité du numéro (mandat de portabilité) qui lui sera remise par KMBSF le jour de la signature du Contrat.

Le Client devra également remplir et signer la fiche de mise en production qui lui sera remise par KMBSF avant la signature du Contrat qui permettra à KMBSF de vérifier de l'éligibilité du Client au Service.

### **2.13.4 – Conditions de facturation**

Les fax seront facturés à l'unité selon le rapport suivant :

- Un fax émis est comptabilisé pour une unité dans la limite d'une durée d'émission de 60 secondes sur le territoire national ;
- Un fax reçu est comptabilisé pour 1/3 d'unité ;
- Une transmission en échec est comptabilisée pour 1/3 d'unité.

La tarification du Service KOMI Fax est fonction du nombre d'utilisateurs (adresse mail déclarée auprès de KMBSF), du nombre de Numéro de téléphone (SDA), du trafic fax à l'émission et à la réception et à la durée du contrat dans les conditions ci-après :

La tarification repose sur l'achat de pack d'Unités traduisant une volumétrie de pages fax émises et de pages fax reçues durant la durée du contrat sélectionné par le Client. Cette

tarification est ensuite rapportée à un certain nombre de critères : elle est fonction de trois autres composantes (dont deux tarifaires), qui sont le nombre d'utilisateurs, le nombre de SDA, la durée du contrat.

Une Unité est égale à une page dont la durée de transmission en France Métropolitaine est inférieure ou égale à soixante secondes. Une page émise est égale à une Unité. Une page dont la durée d'émission est supérieure à soixante secondes donne lieu à décompte d'une ou plusieurs pages/Unités supérieures par fraction de soixante secondes additionnelles de transmission. La réception d'une page est égale à un tiers d'Unité et la transmission infructueuse d'une télécopie après trois échecs vaut un tiers d'unité. Les Unités ainsi comptabilisées sont déduites, décomptées du pack d'Unité souscrit par le Client.

Les composantes tarifaires et les tarifs hors France Métropolitaine ont été remis au Client lors de la signature du Contrat.

Lorsque le Client a consommé le pack Unités avant l'arrivée à échéance du contrat, il doit souscrire un nouveau pack auprès de KMBSF.

Lorsque le Client n'a pas consommé le pack Unités à l'échéance du contrat, ces unités sont perdues.

KMBSF pourra augmenter les tarifs en cas d'évolution de la réglementation tarifaire applicable au secteur des opérateurs de télécommunications ou en cas de changement tarifaire appliqué par les fournisseurs d'infrastructures sous-traitants.

Les tarifs seront révisés une fois par an au premier janvier selon la formule suivante, sans néanmoins pouvoir, à aucun moment, être inférieur au montant indiqué lors de la commande de la Prestation :

$$P = Po( S/So ).$$

P : Montant révisé des prix, ou prix après effet de la révision.

Po : Prix à la date de signature du Contrat, ou prix de base.

S : Dernier indice Syntec publié à la date de révision ou indice applicable le plus récent.

So : Dernier indice Syntec publié à la date de signature du présent Contrat.

Le jeu de la clause d'indexation n'étant subordonné à aucune notification, l'indexation s'appliquera de plein droit. Dans le cas où l'indice de comparaison viendrait à être publié avec retard pour quelque cause que ce soit, il sera tenu compte provisoirement du dernier indice connu et un réajustement interviendra en principal et intérêts calculés au taux légal, dès la parution de l'indice en question.

Si pour une raison quelconque l'indice applicable cessait d'être publié, ou ne pourrait être appliqué, les Parties conviennent expressément de lui substituer soit l'indice qui serait publié en remplacement, soit à défaut un indice similaire choisi par KMBSF.

Toute facture émise par KMBSF devra être réglée par le Client, par virement automatique (sauf autre modalité prévue aux conditions particulières du Contrat), à trente (30) jours à compter de la date d'établissement de la facture.

### **2.13.5 – Installation et engagement de services**

KMBSF fournit au Client les codes d'accès au Service par le biais d'un e-mail d'ouverture de compte ; le Client peut ensuite paramétrer le Service.

Le Client, une fois l'e-mail d'ouverture de compte reçu, peut consulter et télécharger les différents guides (Administrateur, Utilisateur, ...) disponibles dans son interface sécurisée ; interface qui lui permet notamment de gérer et de suivre le Service.

KMBSF fournit au Client un service de support technique au numéro 0825 350 350 (0,34 € TTC/mn) du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 18 heures.

### **2.13.6 – Durée du Service**

Le Service est souscrit pour une durée indiquée aux conditions particulières.

KMBSF informe le Client qu'il pourra administrer et utiliser le Service à compter de la réception de l'e-mail d'ouverture du compte administrateur auprès du référent Client.

### **2.13.7 - Responsabilité - Indemnisation**

La responsabilité de KMBSF ne pourra être engagée :

- en cas d'interruption temporaire du Service pour maintenance ;
- si le Client n'a pas respecté les prérequis ci-dessus indiqués ;
- en cas d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client ou de l'un de ses préposés rendant impossible l'exécution de sa mission par KMBSF ;
- en cas de rupture de la connexion Internet ;
- en cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels installés chez le Client ou de modification par le Client, sans avis préalable à KMBSF de son environnement informatique ou de ses matériels ou encore en cas de tout élément extérieur indépendant de sa volonté tel que, non limitativement: - sinistre, panne électrique, connexion impossible ;
- en cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers ;
- en cas de force majeure, étant précisé que tout événement imprévisible ou irrésistible, même s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de force majeure.

Outre les dispositions des articles 2.1.7 et 2.1.16.7 la responsabilité de KMBSF sera limitée au montant total des sommes versées par le Client à KMBSF au titre du Services.

### **2.13.8 – Conditions de fourniture du service KOMI Fax prépayé**

#### **2.13.8.1 Services de base fournis au Client**

##### **EMISSION/RECEPTION**

Le Service permet premièrement au Client d'émettre et de recevoir des télécopies aux conditions ci-avant.

L'émission est accessible selon plusieurs modes :

- A partir de la boîte mail de l'Utilisateur.
- Via l'imprimante virtuelle : après avoir installé l'imprimante virtuelle sur son poste informatique, l'utilisateur doit sélectionner l'imprimante KOMI Fax dans le pilote d'impression.
- A partir d'une imprimante multifonction équipée de la fonction scantomail.

##### **A l'Emission :**

L'Expéditeur reçoit un rapport d'émission au format PDF quel que soit le mode d'émission utilisé sur l'adresse de messagerie de sa boîte mail. Grâce au code couleur vert ou rouge du message reçu dans la boîte mail, l'expéditeur est informé du succès ou de l'échec de l'envoi du fax.

##### **A la Réception :**

Lors d'une réception d'un fax, l'Utilisateur en est informé directement dans la messagerie de sa boîte mail par un message au code couleur bleu, l'objet du mail indiquant le numéro de télécopie de l'expéditeur, le corps du mail permettant une prévisualisation des deux premières pages du fax reçu, tandis que son intégralité au format PDF figure dans la pièce jointe dudit message.

Le PRESTATAIRE ne peut pas garantir le bon acheminement des fax. Durant la transmission, différents cas d'échecs peuvent survenir, tels que l'occupation de la ligne distante nonobstant le renouvellement des essais d'envoi sur la ligne occupée; l'inexistence du numéro distant appelé; l'interruption de la communication lors de l'envoi ; la défaillance de la connexion internet. De même le PRESTATAIRE ne peut pas être tenu pour responsable de l'inaboutissement de l'émission en raison d'un mauvais numéro fourni par le Client, ou encore lié à la mauvaise qualité des lignes associées ou au mauvais fonctionnement des

équipements de terminaison des destinataires tiers.

Le PRESTATAIRE met en œuvre les moyens nécessaires pour que l'envoi du fax émis soit immédiat sous réserve de la qualité des lignes téléphoniques concernées et de la disponibilité des réseaux des opérateurs de communications électroniques. L'Utilisateur est toutefois informé de ce que l'émission d'un fax peut parfois être affectée par un léger décalage de temps entre le moment où ce dernier a procédé à l'envoi et celui où le système procède au traitement de l'émission, étant précisé que le PRESTATAIRE s'efforcera d'envoyer le fax concerné le jour même de son envoi par l'Utilisateur.

### **SAUVEGARDE**

Le PRESTATAIRE met en œuvre les moyens nécessaires, par le biais d'un serveur sécurisé, à la sauvegarde de l'intégralité du trafic de fax émis et de fax reçus durant la durée du service souscrit. L'Utilisateur étant à même d'accéder à partir d'une simple liaison internet via une plateforme dédiée aux documents susvisés, aux données relatives au trafic fax le concernant, et de télécharger une copie de ses fax et documents. Il peut visualiser grâce au service KOMI Fax souscrit, le nombre de pages émises ou reçues par mois ou le nombre d'unités consommées, ainsi que les seuils de dépassement et le montant financier de ces dépassements, L'Utilisateur (la personne disposant des droits en tant qu'administrateur chez le client utilisateur final) accède à son espace web sécurisé <https://www.KOMI Fax.com> à l'aide d'un login et d'un mot de passe personnel.

### **CONSOMMATION**

Le Service permet par ailleurs au Client de visualiser sur ladite plateforme constituant un espace web sécurisé des informations contractuelles applicables au Service souscrit, ainsi que l'état des consommations en temps réel du Service et de la dépense corrélative.

Le Client Utilisateur final est responsable de son mot de passe et veille à sa confidentialité. De même dans la mesure où l'administrateur (du Client Utilisateur final) visualise ses informations contractuelles, disposant par ailleurs de rapports en ligne lui permettant de monitorer la consommation de l'entreprise, le client utilisateur final est entièrement responsable de sa consommation.

#### **2.13.8.2 Options**

Sur option, le Client peut bénéficier des services suivants qu'il aura souscrits :

##### **Portage de Numéros téléphoniques**

Lorsque le Client et ou Utilisateur souscrit au Service KOMI Fax, le PRESTATAIRE lui attribue un numéro de Fax SDA, à moins que ce dernier n'opte pour la conservation de son numéro historique par la mise en œuvre de la portabilité.

Si le Client souhaite conserver son numéro de télécopie, LE PRESTATAIRE met à disposition une possibilité de sauvegarde du numéro sur son service et sous réserve d'une faisabilité technique correspondant aux critères portés sur le document intitulé « Mandat de Portage ». En aucun cas, le PRESTATAIRE ne pourrait être tenu pour responsable de la réussite ou l'échec de cette faisabilité, les opérations de portabilité relevant de l'entière responsabilité des opérateurs de communications électroniques.

##### **Portabilité du numéro**

L'attribution d'un numéro ou sa conservation n'en transfère pas la propriété à l'Utilisateur, il ne peut donc être cédé, concédé, donné en nantissement ou plus généralement ne donner lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté.

Si l'Utilisateur souhaite conserver le(s) numéro(s) de Fax qui lui a été attribué par son ancien opérateur ou prestataire, l'Utilisateur donne mandat aux termes des présentes à l'opérateur désigné ou subdélégué de faire les démarches nécessaires afin que soit assurée la portabilité du/des numéro(s). Il revient à l'Utilisateur de s'assurer que les conditions contractuelles d'abonnement à ladite ligne de son ancien opérateur lui permettent de résilier ledit abonnement.

L'Utilisateur déclare être parfaitement informé que 1° la portabilité de son/ses numéro(s) peut être soumise à un accord sur sa faisabilité technique et contractuelle de la part de son ancien opérateur qui, s'il était négatif, entraînera, d'une part, l'abandon de la portabilité (dont le PRESTATAIRE ne peut être tenu pour responsable), d'autre part, l'attribution d'un nouveau numéro ; que 2° pendant les opérations de portabilité le numéro porté pouvant être momentanément suspendus pour des raisons techniques un numéro temporaire est attribué à l'Utilisateur en substitution pendant ce laps de temps.

#### **Archivage DVD**

Cette option consiste dans la sauvegarde du trafic fax entrant et/ou sortant sur support physique DVD avec envois programmés de ceux-ci auprès du CLIENT durant la durée du contrat.

#### **Fax Intersites**

L'option Fax intersites traduit les échanges fax entrants et sortants entre adresses mails du même CLIENT à des conditions tarifaires particulières. Pour être éligible à cette option, des prérequis techniques sont nécessaires, et la validation de cette option est du seul ressort du PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE se réserve le droit de faire évoluer son catalogue d'options ou de cesser la délivrance d'une prestation optionnelle, s'il l'estime nécessaire.

#### **2.13.8.3 Modification/suspension de la fourniture du Service**

Dans le cadre de l'amélioration continue du service, le PRESTATAIRE se réserve le droit de modifier les caractéristiques du Service en fonction des évolutions réglementaires ou des évolutions des normes et standards ainsi que des règles et procédures complémentaires de délivrance des Services spécifiées par ce dernier.

Le PRESTATAIRE pourra suspendre en tout ou partie la fourniture du Service en cas de risque pour le bon fonctionnement ou la sécurité de ses infrastructures ou ressources concernées ou appartenant à un tiers, en cas d'interventions techniques ou de maintenance sur les infrastructures ou ressources concernées, en cas de fraude détectée ou rapportée, et en cas d'usage abusif, frauduleux, illicite suspecté ou rapporté du Service.

#### **2.13.8.4 Utilisation du Service par le Client**

Le Client utilise le Service pour son usage personnel et exclusif et s'interdit d'en faire la revente sous une forme intégrée ou sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit du PRESTATAIRE. A compter de la réception de l'e-mail d'ouverture du compte administrateur auprès du référent Client, le Client pourra consulter et télécharger les guides « Formation Administrateur » et « Formation Utilisateur ».

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale abusive frauduleuse ou illicite, d'une part et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services (le "Contenu"), ou de toute autre utilisation des Services du PRESTATAIRE par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les Equipements de ce dernier (un "Utilisateur").

Il garantit le PRESTATAIRE contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), et contre les conséquences financières de toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'absence ou l'insuffisance des mesures de sécurité supra, de l'utilisation du Service ou des Contenus.

L'Utilisateur et ou le Client qui s'en porte fort s'assure que 1° les informations qu'il émet via le service KOMI Fax sont parfaitement légales et que leur contenu respecte la réglementation en vigueur et notamment que lesdits contenus ne sont pas diffamatoires, vulgaires, obscènes ou répréhensibles à quelque titre que ce soit, 2° que l'émission de fax notamment à des fins de

prospection commerciale est conforme à la réglementation (en vigueur) communautaire et pour la France aux dispositions de l'article L 34-5 du code des postes et communications électronique français (notamment modifiée par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 115) en accordant à cet égard le plus grand soin à la réglementation visant les envois aux personnes physiques (notamment l'interdiction des messages publicitaires non sollicités). S'il est rapporté au PRESTATAIRE que ces dispositions ne sont pas respectées, ce dernier sera en droit de résilier de plein droit le service avec effet immédiat sans préavis et sans préjudice des dommages et intérêts que ce dernier serait en droit de réclamer. Il garantit et indemniserà le PRESTATAIRE à cet égard et veillera à ce que ce dernier ne soit nullement inquiété si une enquête administrative ou répressive est instruite à son égard (ladite garantie comprenant en outre tous les frais de justice, indemnités versées et honoraires d'avocat qui pourraient avoir été supportés par le PRESTATAIRE).

L'Utilisateur et ou le client qui s'en porte fort vérifie que les numéros de destination sont habilités à la réception. Ce dernier est en conséquence redevable des tarifications en vigueur pour tout établissement de communication avec un numéro erroné ou un numéro surtaxé ou avec une ligne ou un équipement de terminaison défectueux.

## **2.14- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AUX SERVICES DE COFFRE FORT ELECTRONIQUE ET DE COPIE NUMERIQUE FIABLE**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au service de coffre-fort électronique/copie numérique fiable souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

### **2.14.1 – Définitions**

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

- « Administrateur » : désigne un utilisateur gestionnaire ayant reçu du Client (i) des droits d'accès et d'utilisation du service et (ii) des droits d'administration pour gérer les droits d'accès au service des utilisateurs au sein de son organisation; l'administrateur est également un utilisateur du service ;
- « Archivage électronique » : système d'information qui intègre les documents, les organise, les gère et les rend accessibles à terme ;
- « Coffre-fort électronique » (CFE) ou Espace sécurisé de conservation (ESC) : espace numérique permettant la réception, le stockage, la suppression, la transmission de données ou de documents électronique ;
- « Copie numérique fiable » (CNF) : solution d'archivage à vocation probatoire.
- « Code d'accès » : désigne l'identifiant et le mot de passe permettant à l'utilisateur du service de se connecter aux plateformes KOMI Cloud et KOMI Doc et/ou au coffre-fort électronique ;
- « Commande » : désigne la souscription du présent service par tout moyen approprié ;
- « Client » : désigne la personne morale ou physique agissant exclusivement dans un cadre professionnel ;
- « Documents » : désigne les documents déposés électroniquement par un utilisateur du service par l'intermédiaire du service ;
- « Documents archivés » : désigne les documents archivés par l'intermédiaire du service ;
- « Gestion documentaire » ou « GED » : solution de gestion de contenus proposée aux Clients de KMBSF ;
- « KOMI Cloud ou KOMI Doc » : solution d'archivage, de gestion documentaire, de gestion de format et de coffre-fort électronique proposée par KMBSF ;
- « Service » : désigne le service d'archivage électronique, de gestion documentaire, de

gestion de format et de coffre-fort électronique proposé par KMBSF à travers la solution KOMI Cloud et KOMI Doc et soumis aux présentes conditions générales ;

- « Plateforme » : désigne la plateforme KOMI Cloud ou KOMI Doc accessible via un site web ;
- « Utilisateur » : toute personne utilisant la plateforme qu'il soit administrateur ou collaborateurs du Client.

#### **2.14.2 – Objet et contenu du service**

Le service mis à disposition par KMBSF permet au Client de bénéficier du service d'archivage électronique de ses documents, de GED, de gestion de format et de coffre-fort électronique pour une durée fixée aux conditions particulières garantissant l'intégrité, l'existence et l'origine du document dans un coffre-fort électronique attribué au Client. Sous la responsabilité du Client, ce service fourni par KMBSF peut lui permettre de disposer d'une copie numérique fiable.

Les présentes conditions générales spécifiques ont pour objet de :

- présenter les conditions et les modalités des services d'archivage électronique, de GED, de gestion de format et de coffre-fort électronique CFE proposés par KMBSF ;
- préciser le cadre des relations entre les Clients et la plateforme KOMIDoc.

Les moyens sont fournis au client pour atteindre cet objectif sous sa propre responsabilité et sous conditions de paramétrage et d'usage applicables.

#### **2.14.3 – Prérequis techniques**

Les services ne peuvent être activés sans les prérequis techniques suivants de la part du Client :

- un matériel pour la numérisation ;
- une infrastructure informatique à laquelle ce matériel sera connecté ;
- une connexion internet.

Le présent service CFE ne permet pas en tant que tel de disposer d'un archivage légal permettant de se dispenser du support papier.

#### **2.14.4 – Description du service de coffre-fort électronique**

Les services fournis par KMBSF permettent au Client de bénéficier d'un service de coffre-fort électronique mis à disposition par KMBSF. Chaque coffre-fort électronique mis à disposition est individuel et personnel. Le coffre-fort appartient au Client qui est seul responsable de son utilisation au travers de ses Utilisateurs.

Le coffre-fort est destiné à la conservation, au stockage et à l'archivage de documents de son choix, conformément aux dispositions légales applicables.

Le Client peut également utiliser les fonctionnalités suivantes qui sont destinées à la gestion des documents stockés dans le coffre-fort :

- un contrôle d'intégrité des documents ;
- une authentification de l'opérateur de numérisation ;
- une production de documents au format électronique ;
- un horodatage conforme au règlement eIDAS ;
- une identification de la catégorie et du type des documents numérisés ;
- bénéficier du service d'archivage électronique.

#### **2.14.5 – Mise à disposition du Service**

Le coffre-fort électronique est accessible 24h/24 et 7 jours/7.

Toutefois, et quand cela est nécessaire KMBSF peut, sans préavis, ni indemnité, fermer temporairement l'accès aux services à distance notamment pour effectuer une mise à jour, des

opérations de maintenance, des modifications ou changements sur les méthodes opérationnelles, les serveurs et les heures d'accessibilité, sans que cette liste ne soit limitative. KMBSF, en ce cas ne pourra être tenue pour responsable des dommages directs et indirects qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire des services associés au coffre-fort électronique.

KMBSF se réserve le droit de compléter ou de modifier, à tout moment, les services disponibles en fonction de l'évolution de la technologie et de la réglementation. Toute modification entre en vigueur à compter de sa date de mise en ligne.

#### **2.14.6 – Contrôle d'accès et d'identification**

Tous les coûts afférents à l'accès, que ce soit les frais matériels, logiciels ou d'accès à internet sont exclusivement à la charge du Client. Il est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à internet.

Certaines parties du coffre-fort sont réservées et ne sont accessibles qu'aux seuls Clients après identification à l'aide de leur identifiant personnel et d'un mot de passe, conformément à la réglementation applicable.

Lors de son inscription, le Client doit fournir les informations requises par KMBSF. Ces informations doivent être exactes, justifiées à première demande de KMBSF et être mises à jour régulièrement par le Client.

Le Client doit indiquer une adresse électronique valide qui permettra, notamment, l'envoi d'un courrier électronique de confirmation de son inscription.

Le Client est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son mot de passe et autres données confidentielles qui lui seraient éventuellement transmises par KMBSF.

Le Client s'engage à prendre toutes mesures utiles pour assurer cette parfaite confidentialité. Toute utilisation d'un mot de passe fait présumer une utilisation des services par le Client

#### **2.14.7 – Utilisation du Service**

L'utilisation du service est payante, strictement professionnelle et exclusive à l'administrateur et à ses utilisateurs du service, c'est-à-dire qu'il est à la discrétion du seul administrateur et ne peut en aucun cas être partagé avec d'autres administrateurs. Toute utilisation du service est supposée être faite au nom de l'administrateur. Le service est donc utilisé par les utilisateurs du service sous la seule et unique responsabilité de l'administrateur.

L'administrateur désigné par le Client s'engage à utiliser le service en conformité avec sa destination et de façon loyale, dans le respect des présentes conditions spécifiques, des dispositions législatives et réglementaires applicables.

En outre, l'administrateur s'interdit d'utiliser le service pour archiver des documents à caractère illicite, manifestement illicites, pouvant porter atteinte aux droits des tiers, aux bonnes mœurs et à l'ordre public, permettant de commettre des actes illicites.

KMBSF propose le service de dépôt et d'archivage électroniques de documents qu'il est dans l'impossibilité de visualiser, vérifier et contrôler.

Si le caractère illicite ou contrefaisant d'un document est porté à la connaissance de KMBSF, cette dernière peut suspendre le service dans les plus brefs délais après en avoir informé l'administrateur.

#### **2.14.8 – Recette du Service**

L'accès au Service par le Client vaut recette dudit Service.

#### **2.14.9 – Sécurité**

KMBSF fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser le Service, notamment contre les risques d'intrusion non-autorisée ou de piratage et s'engage à mettre en

œuvre toutes mesures utiles pour préserver l'intégrité des documents.

Tout accès non autorisé à toute ou partie du service peut être sanctionné pénalement ou civilement.

KMBSF n'accède pas au contenu des documents déposés et archivés, sauf instruction contraire du Client auquel cas, l'intégrité des documents ne pourra être garantie.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et limites de l'internet. Le Client a conscience que les données circulant sur internet et échangées notamment par réseau Wifi ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels.

Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau de l'internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données d'information.

Le Client informera KMBSF de toute défaillance ou dysfonctionnement du service.

Si une faille dans la sécurité est détectée, KMBSF informera le Client dans le respect des dispositions légales qui s'imposent à lui. KMBSF lui indiquera éventuellement des mesures à prendre. L'exécution de ces mesures est à la charge du Client.

KMBSF peut prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires à la sécurité du Service et notamment le suspendre.

Le Client accepte de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus sur le réseau d'internet.

#### **2.14.10 – Responsabilité**

KMBSF s'efforce de fournir un service de qualité. KMBSF est tenue à l'égard du Client d'une obligation de moyens dans l'exécution du service de coffre-fort électronique.

KMBSF fera ses meilleurs efforts visant à garantir l'intégrité et la disponibilité des données tout en assurant la sécurité de celles-ci de manière à en assurer la confidentialité.

En raison de la nature et de la complexité du réseau internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations, KMBSF fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour permettre l'accès et l'utilisation du coffre-fort électronique. KMBSF ne saurait en effet assurer une accessibilité ou une disponibilité absolue du coffre-fort électronique permettant l'accès au service.

KMBSF ne saurait être responsable du bon fonctionnement de l'équipement informatique du Client ainsi que de son accès à internet, ni de la sécurité de son réseau Wifi.

La responsabilité de KMBSF ne pourra être engagée :

- en cas d'interruption temporaire du service pour maintenance ;
- si le Client n'a pas respecté les prérequis techniques ci-dessus indiqués ;
- du fait des activités ou des informations, données, documents et contenus stockés dans le coffre par le Client ou en cas de réclamation ou litige de toute nature liés aux contenus stockés ;
- en cas d'altération des données antérieurement à leur sauvegarde, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client ou de l'un de ses préposés altérant les données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par KMBSF ;
- en cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels installés chez le Client ou de rupture de la connexion internet entre KMBSF et le Client ou de modification par le Client, sans avis préalable à KMBSF de son environnement informatique ou de ses matériels ou encore en cas de tout élément extérieur indépendant de sa volonté tel que, non limitativement : sinistre, panne électrique, connexion impossible ;
- en cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers ;
- en cas de force majeure, étant précisé que tout événement imprévisible ou irrésistible, même

s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de force majeure.

En tout état de cause, la responsabilité de KMBSF en cas de perte ou d'altération de données sauvegardées ou restaurées sera limitée au montant total des sommes versées par le Client à KMBSF au titre du présent contrat. Il est ici rappelé que le Client doit faire couvrir, à ses frais, les risques liés à une éventuelle altération, destruction ou perte de ses données auprès de toute compagnie d'assurance notoirement solvable, risque qu'il devra appréhender et évaluer sous sa propre et entière responsabilité, sans recours aucun contre KMBSF.

Le Service ainsi que la Copie Numérique Fiable proposés par KMBSF ne permettent pas à eux seuls d'offrir une garantie de fiabilité des copies numériques selon la réglementation en vigueur. D'autres éléments, du ressort du Client, sont également à mettre en œuvre pour bénéficier d'une garantie de fiabilité des copies numériques. Ainsi, le calibrage périodique ou encore le renseignement d'un document de type convention de numérisation documentant le processus de numérisation utilisé par le Client sont deux exemples d'opération à effectuer impérativement afin de bénéficier de la garantie de fiabilité des copies numériques visée par la réglementation.

Le Client est l'unique responsable des données, documents et contenus qui sont déposés ou qui transitent par son coffre-fort et à ce titre garantit KMBSF.

#### **2.14.11 – Nature des données sauvegardées**

Le Client s'engage à ce que les données sauvegardées soient conformes aux normes en vigueur, licites et qu'elles respectent le droit des tiers particulièrement en termes de propriété intellectuelle (contrefaçon) et prohibition des contenus à caractère pédopornographique, d'apologie du crime, du terrorisme ou du fascisme, diffamants ou dénigrants. KMBSF n'est pas responsable de la nature et du contenu des données sauvegardées qui relèvent de la seule responsabilité du Client. KMBSF ne saurait être qualifiée d'hébergeur au sens de la loi n°2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique et ne saurait encourir aucune responsabilité d'aucune sorte à ce titre. Le Client s'engage à garantir KMBSF des conséquences telles que notamment (dommages de toute nature, frais raisonnables de procédure etc...), de tout recours d'un tiers, de tout litige ou de toute procédure, civile ou pénale engagée contre KMBSF et tirée de la nature ou du contenu des données sauvegardées. Conformément aux dispositions en vigueur, KMBSF pourra mettre les données sauvegardées à la disposition de toute autorité judiciaire compétente et autorisée et pourra, sur réquisition ou décision de justice, supprimer l'accès aux données ou procéder à leur destruction. Tous les frais engagés dans ce cadre par KMBSF seront alors facturés au Client. Le Client est le seul responsable, au sens des dispositions du RGPD des fichiers informatiques automatisés sauvegardés. Le Client, en tant que responsable de traitement, détermine seul la finalité et les moyens de collecte et de gestion de ses données. Il déclare faire son affaire personnelle de ses obligations. Le Client et KMBSF reconnaissent qu'ils ne procèdent à aucune validation des mesures prises par l'autre pour respecter cette législation en vigueur sur la protection des données.

#### **2.14.12 – Protection des données personnelles**

Outre les dispositions de l'article 2.1.17, il est précisé la nature et la finalité du traitement des données personnelles dans le cadre du Service est la gestion de l'accès de l'utilisateur, la mise en œuvre de l'archivage et la gestion et le suivi de la relation utilisateur

#### **2.14.13 – Traçabilité**

KMBSF conserve l'historique des connexions du Client à la plate-forme KOMI Cloud ou KOMI Doc.

En outre, conformément à réglementation applicable, KMBSF pourra suivre la navigation des

Clients au sein de la plateforme KOMI Cloud ou KOMI Doc grâce à des cookies.  
A ce titre, le Client déclare accepter la possibilité pour KMBSF d'utiliser la technique des cookies ou toute autre technique assimilée ou similaire permettant de tracer la navigation des Clients.

#### **2.14.14 – Restitution des données et contenus**

A la date de cessation du contrat, pour quelque raison que ce soit, KMBSF s'engage à restituer au Client l'ensemble des données et contenus qu'il aura stockées dans son coffre-fort dans le format d'origine de dépôt.

Toute restitution sera effectuée au format d'origine des documents, conformément à la réglementation applicable.

Toute copie des documents sera détruite par KMBSF dans les trente (30) jours suivant leur restitution.

#### **2.14.15 – Destruction des archives papier**

Le Client est alerté sur l'importance de conserver les documents papiers numérisés, toute destruction ne peut dès lors intervenir que sous sa responsabilité et à ses propres risques et périls.

## **2.15 CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU WORK PLACE HUB**

### **2.15.1 - Objet**

Les présentes conditions générales spécifiques ont pour objet de décrire les contenus, packs et services associés au Work Place Hub (ci-après : WPH) et d'en préciser les conditions d'utilisation et de maintenance.

Elles s'appliquent en priorité sur les conditions générales spécifiques suivantes qui s'appliquent également au WPH:

- 2.1 Conditions Générales Communes
- 2.2 Conditions Générales spécifiques à la vente des matériels
- 2.3 Conditions Générales spécifiques à la location des matériels
- 2.4 Conditions Générales spécifiques à la maintenance des produits
- 2.5 Conditions Générales spécifiques à la sous licence des logiciels
- 2.6 Conditions Générales spécifiques à la maintenance des logiciels
- 2.9 Conditions Générales spécifiques au contrat de maintenance informatique
- 2.10 Conditions Générales spécifiques au contrat d'assistance utilisateur
- 2.12 Conditions Générales spécifiques au contrat cloud

### **2.15.2 - Contenu du WPH**

#### **2.15.2.1 - Les différentes configurations**

Il existe différentes configurations du WPH que le Client choisit aux conditions particulières :

La configuration HUB, comprend les éléments suivants :

- Matériel : imprimante multifonctions, serveur, disques de stockage, point d'accès wifi ;
- Logiciel : système d'exploitation (OS), Firewall pour la sécurité, agent(s) de sauvegarde, agent(s) de supervision.

La configuration EDGE, comprend les fonctionnalités suivantes :

- Matériel : serveur, disques de stockage ;
- Logiciel : système d'exploitation (OS), Firewall pour la sécurité, agent(s) de sauvegarde, agent(s) de supervision.

#### **2.15.2.2 - Les différents serveurs**

Il existe deux configurations de serveurs différenciées par le nombre de CPU et la capacité de stockage disponible (avancé ou standard) que le Client choisit aux conditions particulières :

#### **2.15.2.3 - Les différentes sauvegardes**

Il existe deux types de sauvegarde que le Client choisit aux conditions particulières :

- la sauvegarde locale : sauvegarde effectuée sur le NAS (serveur de stockage en réseau) existant et compatible du Client ou commandé auprès de KONICA MINOLTA ;
- la sauvegarde Cloud : sauvegarde effectuée dans le cloud de KONICA MINOLTA, un data center européen basé en Allemagne.

#### **2.15.2.4 - Les différentes applications métiers**

Il s'agit de logiciels que KMBSF propose au client et qui portent entre autres sur la gestion CRM, des notes de frais, de la comptabilité, des ressources humaines, de la production et des stocks, des workflows documentaires et/ou d'approbation, de l'imagerie médicale et de la vidéo-protection. Le Client pourra effectuer des commandes de logiciels en cours de Contrat sur la plateforme « Market Place » définie ci-après.

### **2.15.3 - Description des différents packs**

Il existe différents packs que le Client choisit aux conditions particulières. A ces packs, pourront s'ajouter des options hors pack et/ou des prestations de mise à disposition dans les conditions définies aux conditions particulières.

#### **2.15.3.1 - Le pack Starter One est composé de :**

- de matériels et logiciels : HUB ou EDGE avec serveur basique, des composants matériels et

logiciels externes (NAS, onduleur,), d'un niveau de sécurité standard ;

- de services managés : supervision du matériel et de l'OS WPH, supervision et gestion d'une Machine Virtuelle pour le Client dans le WPH, mise à jour des patches de l'OS (Standard Service Pack), gestion de la sauvegarde locale et l'accès au service desk.

#### **2.15.3.2 - Le pack Starter Up est composé de :**

- de matériels et logiciels : HUB ou EDGE avec serveur avancé, des composants matériels et logiciels externes (NAS, onduleur,), d'un niveau de sécurité standard ;

- de services managés : supervision du matériel et de l'OS WPH, supervision et gestion d'une Machine Virtuelle pour le Client dans le WPH, mise à jour des patches de l'OS (Standard Service Pack), gestion de la sauvegarde locale et l'accès au service desk.

#### **2.15.3.3 - Le pack Business est composé de :**

- de matériels et logiciels : HUB ou EDGE avec serveur avancé, des composants matériels et logiciels externes (NAS, onduleur,), d'un niveau de sécurité standard ;

- de services managés : supervision du matériel et de l'OS WPH, supervision et gestion d'une Machine Virtuelle pour le Client dans le WPH, mise à jour des patches de l'OS (Standard Service Pack), gestion de la sauvegarde locale et l'accès au service desk.

#### **2.15.3.4 - Le pack Enterprise est composé de :**

- de matériels et logiciels : HUB ou EDGE avec serveur avancé, des composants matériels et logiciels externes (NAS, onduleur,), d'un niveau de sécurité avancé ;

- de services managés : supervision du matériel et de l'OS WPH, supervision et gestion d'une Machine Virtuelle pour le Client dans le WPH, mise à jour des patches de l'OS (Standard Service Pack), gestion de la sauvegarde locale ou cloud et l'accès au service desk.

#### **2.15.3.5 - Le pack Premium est composé de :**

- de matériels et logiciels : HUB ou EDGE avec serveur professionnel, des composants matériels et logiciels externes (NAS, onduleur,), d'un niveau de sécurité avancé ;

- de services managés : supervision du matériel et de l'OS WPH, supervision et gestion d'une Machine Virtuelle pour le Client dans le WPH, mise à jour des patches de l'OS (Standard Service Pack), gestion de la sauvegarde locale ou cloud et l'accès au service desk.

**2.15.3.6 - Le pack sur mesure :** le Client pourra bénéficier d'une offre sur mesure permettant de faire un choix parmi toutes les configurations matérielles et logicielles et parmi les différents types de services. Cette configuration « à la carte » sera précisée aux conditions particulières.

### **2.15.4 - Description des différents services WPH**

#### **2.15.4.1 - Procédure commune de gestion des incidents**

Le Client signalera sans délai au service desk WPH de KMBSF les problèmes rencontrés, par téléphone au numéro suivant 01 71 25 28 81 du lundi au vendredi entre 8 heures et 18 heures sans interruption, excepté les jours fériés ou chômés ou par mail à l'adresse

« supportwph(at)konicaminolta.fr », en fournissant les informations suivantes :

- la date à laquelle le problème est apparu ;
- une description détaillée du problème ;
- toutes les démarches effectuées par lui pour résoudre le problème.

KMBSF tentera de diagnostiquer la cause du problème et se réserve la possibilité de poser au Client toutes les questions nécessaires à l'établissement du diagnostic, ce que le Client accepte expressément.

En cas d'impossibilité de résoudre le problème à distance, KMBSF ou tout sous-traitant de son choix intervient sur site :

- dans le cas où la cause du problème est l'imprimante multifonctions, entre 8 heures et 17 heures 30, du lundi au vendredi, excepté les jours fériés ou chômés. Une demande de

couverture en dehors de cette période, fera l'objet d'une étude de faisabilité et seront, le cas échéant, facturables au tarif en vigueur ;

- dans le cas où la cause du problème est autre que l'imprimante multifonctions, entre 8 heures et 18 heures du lundi au vendredi, excepté les jours fériés ou chômés. Le Client donne son autorisation pour toute intervention de KMBSF ou de son sous-traitant sur son WPH soit sur site soit à distance et s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sauvegarde de ses données ou de ses logiciels avant chaque intervention de KMBSF ou de son sous-traitant ainsi que pour en assurer leur restitution après l'intervention.

#### **2.15.4.2 - Sur le service Imprimante multifonctions**

Les conditions applicables pour ce service sont précisées à l'article 2.4 des « Conditions Générales spécifiques à la maintenance des produits » du présent Contrat.

#### **2.15.4.3 - Sur les logiciels**

Il est précisé que, pour chaque logiciel, le Client est soumis aux Conditions de Licence Utilisateur Final (CLUF) de l'éditeur et qu'il devra les accepter lors de l'installation par ses soins du logiciel.

En cas d'installation du logiciel par KMBSF, le Client donne mandat à cette dernière pour les accepter.

Il est également précisé que toute commande du Logiciel Suite Collaborative requiert un abonnement O365 (Enterprise E1 ; E3 ; E5 ; Business Premium et Business Essential).

Dans le cas où le Client dispose déjà d'un abonnement avec un autre fournisseur que KMBSF, il devra demander à son autre fournisseur la délégation d'administration de O365 pour KMBSF.

#### **2.15.4.4 - Sur le service supervision du WPH**

La mission de supervision est une mission de veille et de surveillance à distance du WPH (matériel et OS) du Client ainsi que les machines virtuelles dans le WPH. Elle s'opère en continu, 24h/24, 7jours/7. En cas de difficultés ou de problèmes techniques, KMBSF en informera le Client et débutera la procédure de résolution dans la plage horaire d'ouverture du service desk. Le Client reconnaît avoir été avisé des limites inhérentes à la supervision et notamment du fait que certaines difficultés ne peuvent être corrigées à distance.

#### **2.15.4.5 - Sur le service de sauvegarde**

Un plan de sauvegarde sera signé par le Client pour la mise en place de la sauvegarde automatique du WPH qui sera locale ou en mode Cloud.

Ce plan définira la méthode de sauvegarde (totale (image serveur), individualisée ou incrémentale), la fréquence, les données à sauvegarder, la durée de rétention des données ainsi que le nombre de points de sauvegarde.

Le Client doit veiller à ce que les Produits soient en parfait état de fonctionnement au moment de la sauvegarde. KMBSF avisera le Client, par tout moyen et notamment par mail, de tout échec de sauvegarde

La sauvegarde individualisée permet une restauration sélective d'une ou plusieurs données sauvegardées sans avoir besoin de procéder à une restauration complète du serveur. Le Client est informé qu'en cas d'incident, seules les données listées pourront être restaurées. Si le Client souhaite modifier la liste des données sauvegardées, cela fera l'objet d'un avenant au Plan de sauvegarde signé par les Parties. Il appartient au Client de veiller scrupuleusement à ce que la liste des données sauvegardées soit parfaitement conforme aux données sensibles qu'il souhaite sécuriser et donc sauvegarder.

La sauvegarde complète consiste en une sauvegarde régulière de la totalité des données figurant au moment de la sauvegarde sur le serveur du Client. Il s'agit d'une sauvegarde globale, sans sélection des données sauvegardées. En cas d'incident, la restauration porte sur l'intégralité des données du serveur du Client au moment où la sauvegarde a été réalisée.

La sauvegarde incrémentale permet uniquement de sauvegarder les fichiers modifiés ou ajoutés depuis la sauvegarde précédente.

La restauration des données se fait uniquement sur demande du Client en cas de sinistre ou d'incident critique. Elle est faite à partir des dernières sauvegardes automatiques en local ou dans le cloud de Konica Minolta. Ce service fera l'objet d'un devis au tarif en vigueur au jour de la demande et d'une facturation séparée.

#### **2.15.4.6 - Sur la mise à jour des patches**

Le Client accepte que KMBSF puisse procéder soit sur site soit à distance à tout moment à la mise à jour des patches relatifs au WPH afin d'en assurer son bon fonctionnement sans son accord préalable.

#### **2.15.5 - Prérequis du Client**

Le Client s'engage à respecter les prérequis définis ci-après dont le non-respect peut affecter la stabilité du WPH et la capacité de KMBSF à résoudre les problèmes :

- a/ Le WPH doit être connecté au réseau du Client et doit avoir accès à Internet. Le WPH est aussi accessible depuis Internet par une connexion sécurisée., Il appartient, en conséquence, au Client de fournir et de maintenir une connexion internet avec une bande passante suffisante pour le fonctionnement du WPH et des services qui lui sont associés ;
- b/ Le Client autorise un accès distant via internet à KMBSF et un accès physique pour toute intervention sur site à son WPH dans des délais compatibles avec ses engagements ;
- c/ Le Client reconnaît que les agents de supervision sont installés et activés par défaut sur le WPH. Ils auront accès aux serveurs de KMBSF via une liaison Internet bi directionnelle ;
- d/ Le Client donne accès à KMBSF à son infrastructure ainsi qu'à l'équipement (serveur ou client/station de travail) sur lequel l'installation des agents de supervision doit être faite ;
- e/ Le Client donne accès aux spécifications techniques de ses équipements afin que KMBSF puisse garantir la faisabilité et la compatibilité de l'équipement avec le service proposé par KMBSF. Si besoin, le Client assistera KMBSF dans la réalisation de tests de vérification de bon fonctionnement des équipements fournis ainsi que de leur intégration avec le WPH ;
- f/ Le Client reconnaît que le WPH ainsi que le NAS doivent être connectés au réseau du client et opérationnels. La configuration des agents de sauvegarde, via la console d'administration, doit définir le NAS ou le Cloud comme lieu de stockage en accord avec le Client ;
- g/ Le Client s'engage à installer une protection appropriée contre les surtensions sur tous les systèmes critiques ;
- h/ Le Client doit maintenir une température ambiante pour les serveurs et les périphériques réseau conformément aux spécifications des fabricants.

#### **2.15.6 - Obligations du Client**

Le Client s'engage à :

- a/ payer le prix convenu ;
- b/ respecter les prérequis définis à l'article ci-dessus ;
- c/ maintenir une connexion Internet de qualité et de débit suffisant afin que le WPH et KMBSF puissent effectuer les opérations de supervision, sauvegarde, mise à jour, diagnostic à distance, mise à disposition des services et Logiciels contractualisés entre le Client et KMBSF ;
- d/ s'assurer de la compatibilité du NAS avec le WPH et d'un espace disque suffisant dans le cas où la sauvegarde est effectuée sur le NAS du Client ;
- e/ fournir à KMBSF un accès à distance au WPH pour permettre la résolution des problèmes techniques ; A cet effet, le Client doit fournir et maintenir une connexion internet avec une bande passante suffisante pour permettre à KMBSF de se connecter en permanence au WPH ;
- f/ informer KMBSF, au moins vingt-quatre (24) heures avant toute intervention sur le WPH,

des problèmes non liés au WPH, afin que KM puisse les examiner avant toute intervention ;

g/ désigner un point de contact technique principal avec le service d'assistance de KMBSF ;

h/ effectuer à sa charge la mise à niveau de tout périphérique, système d'exploitation ou application lui appartenant en relation avec le WPH à la demande de KMBSF;

i/ communiquer et obtenir une validation formelle auprès de KMBSF pour toute évolution de son environnement IT pouvant affecter directement ou indirectement le fonctionnement du WPH (ex : changement de l'adressage réseau) ;

j/ utiliser le WPH conformément au manuel utilisateur (« Online user manual », « WorkPlace Hub Classic style », « Quick Guide » propre à chaque version) ;

k/ fournir et maintenir à KMBSF un environnement conforme aux spécifications techniques du WPH telles que :

- 2 lignes d'alimentation électriques :
- MFP : AC 120 V, 12 A, 60 Hz (AC 220 V à 240 V, 8 A, 50/60 Hz, 1,58 kW)
- Serveur : AC 120 V, 5,8 A, 60 Hz (AC 220 V à 240 V, 4,5 A, 50/60 Hz, 0,5 kW)
- Un lieu d'installation comprenant une ventilation permanente et efficace afin de garantir une température comprise entre 10 to 30° C et une humidité comprise entre 15 to 85% ;
- La charge au sol est compatible avec le WPH ;

l/ ne pas déplacer le WPH sans le concours et l'accord préalable écrit de KMBSF ;

m/ n'effectuer et ne laisser effectuer aucune intervention technique ou désassemblage sur le WPH autrement que par l'intermédiaire de KMBSF ou d'un sous-traitant de KMBSF ;

n/ utiliser uniquement les consommables et pièces détachées fournis par KMBSF ;

o/ à laisser libre accès aux préposés de KMBSF à l'ensemble de son installation informatique ;

p/ veiller à la protection physique et au bon fonctionnement de son système informatique, de ses matériels informatiques, de son réseau et des connexions permettant la sauvegarde ;

q/ autoriser l'accès du Logiciel et du site de stockage qu'aux personnes autorisées et s'abstenir de stocker le Logiciel, même temporairement, sur des supports de stockage électroniques locaux ou mobiles (disques durs, CD-ROM, DVD, périphériques USB, etc.) ;

r/ à s'abstenir d'utiliser la capacité de stockage mise à disposition pour stocker tout contenu enfreignant les dispositions de la loi ou des exigences réglementaires ou portant atteinte aux droits d'autrui ;

s/ examiner les données et les informations avant leur stockage afin de détecter les virus ou autres composants nuisibles notamment au travers de programmes de protection antivirus nécessaire ;

t/ Dans le cas où le WPH ne constitue pas le firewall, de mettre en place des programmes de protection des infrastructures réseaux et des données informatiques de type firewall afin de détecter toute malveillance (intrusion, corruption, virus) ;

u/ fournir selon la périodicité prévue aux conditions particulières les relevés compteurs nécessaires à la facturation.

Les interventions rendues nécessaires par des pannes résultant de la négligence du Client et/ou du non-respect des obligations ci-dessus, seront facturées (pièces, main d'œuvre et déplacement) au Client en plus de la tarification prévue au Contrat.

Le Client accepte que KMBSF puisse effectuer des audits en vue de vérifier le respect des stipulations de la du présent Contrat. Sous réserve d'en avertir le Client dans un délai raisonnable, KMBSF pourra effectuer à ses frais un audit pendant les heures ouvrées normales du Client.

### **2.15.7 - Commande et plateforme Market place**

Le Client fixe son choix définitif sur le pack et sur la configuration (edge/hub ; configuration serveur ; type de sauvegarde ; ...) du WPH aux conditions particulières en connaissance

exacte de ses besoins, de son utilisation et de ses caractéristiques techniques qui lui ont été communiquées par tous moyens.

Le Client pourra commander des services et applications métiers en signant des nouvelles conditions particulières valant bon de commande.

Pour les applications métiers, le Client pourra compléter sa commande à tout moment en remplissant un formulaire sur la plateforme « Market place » accessible à l'adresse suivante :

<https://fr.konicaminoltamarketplace.com>

Le Client reconnaît avoir pris connaissance à l'adresse suivante :

<https://fr.konicaminoltamarketplace.com/terms> , des conditions d'utilisations de la plateforme Market place et déclare les avoir acceptées.

Une fois le formulaire complété sur « Market place », KMBSF adressera au Client un avenant pour signature au présent Contrat reprenant le contenu du formulaire qu'il aura rempli sera mis en place pour la nouvelle commande et ses conditions financières sur la durée restante du Contrat.

### **2.15.8 - Paiement**

Les Packs seront facturés trimestriellement terme à échoir. Ils sont payables immédiatement par prélèvement automatique par décade à la date figurant sur la facture.

Les pages ou copies sont comptées en unités de comptage sur la base d'un document au format A4, grâce aux compteurs incorporés aux Produits. Ainsi, un document au format A3 vaut deux unités et quatre unités en recto verso, deux scans valent une unité, le format bannière est facturé un nombre de A4 en fonction de la longueur de la bannière imprimée, un document au format A4 recto verso vaut deux unités. Les pages et les scans seront facturés trimestriellement à terme échu. Ils sont payables immédiatement par prélèvement automatique par décade à la date figurant sur la facture.

Les prestations d'installation, de formation, de conseil, de gestion de projet et d'implémentation Wifi seront facturées en mode projet par un prix homme par jour. Elles seront payables immédiatement par prélèvement automatique par décade à la date figurant sur la facture.

Les prix sont révisés à la hausse de plein droit, et sans autre avis, chaque année à la date anniversaire de la signature du contrat, en fonction de l'évolution du dernier Indice Coût Horaire du Travail Révision ICHT Rev 2009 connu le jour de révision avec une majoration de cinq (5) points ; l'indice de référence étant le dernier indice connu au jour de la signature du Contrat. Dans l'hypothèse où l'indice ICHT Rev 2009 viendrait à disparaître, il sera substitué par l'indice le plus proche. Au-delà de la période initiale, les prix seront révisés à la hausse selon les modalités du paragraphe précédent mais l'évolution du dernier indice sera majorée de vingt (20) points.

### **2.15.9 - Responsabilité**

KMBSF ne pourra pas être tenu pour responsable de toute perte de données sur le NAS du Client. Il est précisé que le NAS doit faire l'objet d'une maintenance auprès d'un prestataire agréé par KMBSF.

Au cas où la responsabilité de KMBSF serait retenue, c'est-à-dire en cas de faute personnelle générant un préjudice direct subi par le Client, les Parties conviennent expressément que, toutes sommes confondues, KMBSF ne pourra être obligée de compenser le dommage, de quelque nature qu'il soit, que dans la limite maximum des sommes payées annuellement par le Client au jour du fait générateur ayant motivé la condamnation de KMBSF.

KMBSF ne répond ni des dommages indirects, notamment perte de chance, de chiffre d'affaires, bénéfice ou atteinte à l'image et ou à la réputation, ni du manque à gagner ou de la perte subie du fait de l'exécution du Contrat.

KMBSF ne pourra pas être tenu pour responsable en cas :

- d'une utilisation ou de la préparation incorrecte du site, de problèmes du site ou de problèmes environnementaux ;
- d'une défaillance ou de limitations fonctionnelles de tout logiciel tiers ou d'un produit ayant une incidence sur le WPH ;
- d'un malware (virus, ver, etc.) non introduit par KMBSF ;
- d'abus, négligence, accident, incendie ou dégâts des eaux, perturbations électriques, transport par le Client ou toute autre cause hors du contrôle de KMBSF ;
- en cas d'interruption temporaire du service pour maintenance ;
- en cas de non-respect par le Client des prérequis et obligations définis ci-dessus ;
- en cas d'altération des données antérieurement à leur sauvegarde, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client ou de l'un de ses préposés altérant les données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par KMBSF ;
- en cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels installés chez le Client ou de rupture de la connexion Internet entre KMBSF et le Client ou de modification par le Client, sans avis préalable à KMBSF de son environnement informatique ou de ses matériels ou encore en cas de tout élément extérieur indépendant de la volonté de KMBSF tel que, non limitativement : sinistre, panne électrique, connexion impossible ;
- en cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers.

Il est rappelé que le Client est exclusivement responsable de l'usage, de la gestion et de l'utilisation de son WPH ainsi que de la détermination de sa propre politique de sécurité.

Il est rappelé que le Client doit faire couvrir, à ses frais, les risques liés à une éventuelle altération, destruction ou perte de ses données auprès de toute compagnie d'assurance notoirement solvable, risque qu'il devra appréhender et évaluer sous sa propre et entière responsabilité sans recours aucun contre KMBSF.

Le Client s'engage à indemniser KMBSF de tout dommage et à protéger KMBSF de toute réclamation de tiers résultant d'une violation des obligations prévues au présent Contrat.

KMBSF ne répond pas des défauts de produits tiers. KMBSF cède tous les droits à réparation ou à échange et toute demande de garantie contre le fournisseur des produits tiers au Client.

KMBSF fournira au Client les coordonnées du fournisseur. Le Client accepte ladite cession et accepte de faire valoir toute demande à réparation ou à échange ou, le cas échéant, d'engager des poursuites judiciaires exclusivement contre le fournisseur concerné.

Le Client s'engage à ce que les données sauvegardées soient conformes aux normes en vigueur, licites et qu'elles respectent le droit des tiers particulièrement en termes de propriété intellectuelle (contrefaçon) et de prohibition des contenus à caractère pédopornographiques, d'apologie du crime, du terrorisme ou du fascisme, diffamants ou dénigrants. KMBSF n'est pas responsable de la nature et du contenu des données sauvegardées qui relèvent de la seule responsabilité du Client. Les données étant automatiquement cryptées, KMBSF n'a strictement aucun moyen de lire ou de prendre connaissance du contenu des données sauvegardées. KMBSF ne saurait être qualifiée d'hébergeur auprès des utilisateurs finaux au sens de la loi n°2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique et ne saurait encourir aucune responsabilité d'aucune sorte à ce titre. L'attention du Client est d'ailleurs attirée sur l'obligation de mettre en place pour ses utilisateurs tout mécanisme pertinent de notification de contenu illicite ou susceptible de l'être au sens de l'article 6 I de la loi précitée. Le Client s'engage à garantir KMBSF des conséquences telles que notamment dommages de toute nature, frais raisonnables de procédure, de tout recours d'un tiers, de tout litige ou de toute procédure civile ou pénale engagée contre KMBSF et tirée de la nature ou du contenu des données sauvegardées. Conformément aux dispositions en vigueur, KMBSF pourra mettre les données sauvegardées à la disposition de toute autorité judiciaire compétente et autorisée et pourra, sur réquisition ou décision de justice, supprimer l'accès aux données ou procéder à

leur destruction. Tous les frais engagés dans ce cadre par KMBSF seront alors refacturés au Client. Le Client est le seul responsable, au sens des dispositions de la loi « Informatique et Libertés » et du règlement européen dit « RGPD » des fichiers informatiques automatisés sauvegardés. Le Client, en tant que responsable de traitement, détermine seul la finalité et les moyens de collecte et de gestion de ses données. Il déclare faire son affaire personnelle de ses obligations. Le Client et KMBSF reconnaissent qu'ils ne procèdent à aucune validation des mesures prises par l'autre pour respecter cette législation en vigueur sur la protection des données.

#### **2.15.10 - Durée**

La durée initiale du contrat portant sur le WPH qui court à compter de sa signature par les Parties, est précisée aux conditions particulières ; à défaut elle est de soixante (60) mois. Le contrat WPH est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes de douze mois sauf envoi par le Client ou KMBSF, au moins trois mois avant l'échéance de la période en cours, d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant son refus de renouveler.

#### **2.15.11 - Résolution**

A. Chaque partie pourra résilier le contrat WPH, en cas d'inexécution par l'autre partie des obligations résultant de ses conditions générales ou particulières, quarante (40) jours après présentation d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet.

B. KMBSF aura en outre la faculté soit de suspendre l'exécution de plein droit du contrat WPH, sans mise en demeure et sans prolongation correspondante de sa durée, soit de le résilier de plein droit sans mise en demeure, dans les cas suivants :

- dépassement du volume copies mensuel maximal, selon les prescriptions du constructeur ;
- en cas de suspicion fondée de stockage de contenu illégal par le Client ;
- non-paiement, même partiel, à sa date d'exigibilité d'un terme ou de toute somme due à KMBSF au titre de tous contrats conclus avec KMBSF ;
- cession de fonds de commerce sous quelque forme que ce soit, cessation d'activité ou cession d'entreprise, mise en location-gérance du fonds de commerce ;
- déplacement des Produits sans le concours et l'accord préalable de KMBSF, et ce même après l'expiration ou la résiliation du contrat de maintenance.

C. Clause de dédit

Dans tous les cas de résolution avant l'expiration de la période initiale ou des périodes renouvelées du contrat WPH, à l'initiative de KMBSF du fait du Client ou à l'initiative du Client ou en cas de force majeure, la résolution entraînera, au profit de KMBSF, sans mise en demeure préalable, le paiement par le Client d'une indemnité égale :

- Pour les Packs : à 100 % de la valeur de la moyenne mensuelle des forfaits engagés, au prix en vigueur au jour de la résolution, jusqu'à sa date de résolution anticipée ;
- pour les pages ou copies : à 100 % de la valeur de la moyenne mensuelle des copies dues au titre du forfait engagé, au prix en vigueur au jour de la résolution, ou égale à 100% de la valeur de la moyenne mensuelle des copies effectuées depuis la date d'entrée en vigueur du contrat de maintenance jusqu'à sa date de résolution anticipée, au prix en vigueur au jour de la résolution, dans l'hypothèse d'une absence de forfait engagé ou dans l'hypothèse où la moyenne mensuelle des copies effectuées est supérieure au forfait engagé, multiplié par le nombre de mois restant à courir entre la date de résolution et la date normale d'expiration du contrat de maintenance.

Les frais de résolution seront augmentés de toutes taxes éventuellement applicables.

En effet, les Parties reconnaissent que la durée du contrat WPH constitue une condition déterminante à l'origine d'un tarif adapté à la durée et à la consommation du Client et qui a

entraîné pour KMBSF l'obligation de maintenir un stock de pièces détachées et de consommables ainsi que la nécessité de maintenir un personnel hautement qualifié. Toute rupture anticipée entraînerait un déséquilibre de l'économie générale dudit contrat au détriment de KMBSF. Les Parties conviennent que la présente clause C, constitue une clause de dédit.

#### **2.15.12 - Sous-traitance**

Les Parties conviennent que KMBSF pourra faire intervenir tout sous-traitant de son choix.

#### **2.15.13 - Conformité au contrôle des exportations**

Le Client reconnaît que certains produits, services, technologies, données techniques et transactions fournis dans le cadre du Contrat peuvent être soumis aux lois et réglementations étrangères en matière d'importation et d'exportation de l'Union européenne, des États-Unis et / ou d'autres pays et juridictions. Le Client accepte de se conformer à ses propres frais à toutes les lois, statuts, ordonnances administratives et règlements applicables. En particulier, le Client doit obtenir les licences d'importation applicables et ne doit ni exporter, ni réexporter, fournir ou divulguer directement ou indirectement les Produits concernés, ni entreprendre de transaction ou de service en violation de ces lois ou de toute exportation, embargo ou sanctions.

## **2.16 CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AUX PACKS SERVICES**

### **2.16.1 CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU PACK SERVICES**

#### **2.16.1.1. Objet**

Le PACK SERVICES consiste en diverses prestations informatiques à la carte selon un compte temps prépayé qui permet d'utiliser les services de KMBSF à concurrence des unités achetées.

#### **2.16.1.2. Prestations effectuées par KMBSF**

Les prestations fournies par KMBSF sont les suivantes : dépannage, audit, développement, prestations réseaux, paramétrage, conseil, Help desk, configurations systèmes pour les constructeurs et éditeurs suivants: Dell, Lenovo, EPSON, Citrix, Microsoft, VMware, Trend Micro, Sage, Athénéo, Divalto, Cegid, Adobe, Veeam, Evault, BMC, ISILOG. Pour toute demande en dehors de ces constructeurs et éditeurs, le Client devra soumettre sa demande à la validation de KMBSF.

Le PACK SERVICES ne pourra être utilisé par le Client pour toute prestation relevant d'un autre contrat de service ou de fourniture conclu entre KMBSF et le Client, à savoir sans que cette liste soit limitative, contrat de maintenance informatique, supervision, régie etc...

#### **2.16.1.3. Modalités d'interventions de KMBSF**

Pour toute prestation sur place, le Client devra contacter directement KMBSF pour solliciter son intervention. KMBSF et le Client définiront ensemble les modalités d'intervention de KMBSF (dépannage à distance via le service hot line, envoi d'un technicien sur place), et, le cas échéant, conviendront d'un rendez-vous. Il est ici précisé que les conditions d'intervention seront fixées d'un commun accord, dans un délai raisonnable sans que KMBSF, ne soit tenue à une quelconque obligation en terme de délai d'intervention.

#### **2.16.1.4. Fonctionnement du compte temps prépayé**

##### **A. Activation**

Dès réception par KMBSF du PACK SERVICES dûment signé, KMBSF procédera à l'activation du compte temps au nom du Client qui sera crédité du nombre d'unités de temps correspondant au forfait choisi. Dès l'activation, KMBSF communiquera par mail au client ses login et mot de passe qui lui permettront de se connecter sur le site [www.serians.fr](http://www.serians.fr) rubrique « SUPPORT TECHNIQUE » pour connaître en temps réel le solde de son compte temps au fur et à mesure du décompte des unités de temps. Les informations relatives au Client et utilisées par KMBSF pour l'activation du compte temps font l'objet d'un fichier automatisé soumis aux dispositions de la loi informatique et liberté n° 78-17

du 6 janvier 1978. A tout moment le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent (art 34 de la loi « Informatiques et Libertés » du 6 Janvier 1978) en s'adressant, par courrier directement à KMBSF.

##### **B. Décompte des unités de temps**

Chaque prestation fournie par KMBSF sera décomptée minute par minute, en fonction du temps passé, sur le solde du compte temps prépayé par le Client. Toute minute commencée sera réputée entière. Toute prestation au-delà du forfait fera l'objet de la souscription d'un nouveau PACK SERVICES.

##### **C. Point de départ et d'arrêt du décompte**

La durée de la prestation sera décomptée de la première minute à la dernière minute de l'intervention de KMBSF. Pour les prestations à distance, la première minute commencera à la création, par le technicien hot line, d'une fiche d'intervention en informatique sur le compte du Client, la dernière minute sera la clôture de cette fiche d'intervention. Pour les prestations sur place, le point de départ du décompte sera l'arrivée du technicien sur le lieu d'intervention et le décompte sera arrêté lors du départ du technicien. Il est précisé que le temps de trajet du technicien sera également décompté du solde du compte. Après chaque prestation le compte

temps sera réactualisé et le décompte détaillé sera accessible pour le client directement sur le site [www.serians.fr](http://www.serians.fr).

#### **D. Bon d'intervention**

Pour toute prestation sur place, le technicien fera signer au Client ou à l'un de ses salariés ou représentant, un bon d'intervention reprenant le descriptif de l'intervention, sa durée, ainsi que l'heure précise d'arrivée et de départ du technicien. La signature de ce bon d'intervention interdira au client de contester par la suite les conditions d'intervention ou de décompte des unités de temps du compte prépayé conformes aux données figurant sur le bon d'intervention.

#### **E. Valorisation des prestations**

Les prestations fournies par KMBSF seront réalisées par des techniciens de niveaux différents en fonction de la technicité de la demande et des besoins du Client. Les techniciens de niveau 1 sont les techniciens PC, imprimantes. Les techniciens de niveau 2 sont les techniciens Infrastructure, Réseau, développeurs et ingénieurs Solutions. Décompte intervention technicien de niveau 1 : 1 unité par minute. Décompte intervention technicien de niveau 2 : 2 unités par minutes. Décompte temps de trajet technicien niveau 1 et 2 : 0,5 unité par minute.

#### **2.16.1.5. Durée des forfaits**

Les forfaits facturés à la souscription du contrat sont valables pour une durée de 12, 36, 48 ou 60 mois, selon la durée énoncée au présent contrat, et consécutifs à compter de l'activation du compte par KMBSF dans les conditions de l'article 4 ci avant. Il est expressément stipulé que toute unité inutilisée pendant ladite période de validité sera définitivement perdue.

### **2.16.2 CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU PACK SERVICES IT +**

#### **2.16.2.1. Objet**

Le PACK SERVICES IT + consiste en diverses prestations informatiques à la carte selon un compte temps prépayé qui permet d'utiliser les services de KMBSF à concurrence des unités achetées, sous un délai d'intervention défini à l'article 4.

#### **2.16.2.2. Prestations effectuées par KMBSF**

Les prestations fournies par KMBSF sont les suivantes : dépannage, audit, développement, prestations réseaux, paramétrage, conseil, Help desk, configurations systèmes pour les constructeurs et éditeurs suivants: Dell, Lenovo, Citrix, Microsoft, VMware, Trend Micro, Adobe, Veeam. Pour toute demande en dehors de ces constructeurs et éditeurs, le Client devra soumettre sa demande à la validation de KMBSF.

Le PACK SERVICES IT + ne pourra être utilisé par le Client pour toute prestation relevant d'un autre contrat de service ou de fourniture conclu entre KMBSF et le Client, à savoir sans que cette liste soit limitative, contrat de maintenance informatique, supervision, régie etc...

#### **2.16.2.3. Modalités d'interventions de KMBSF**

Pour toute prestation sur place, le Client devra contacter directement KMBSF pour solliciter son intervention. KMBSF et le Client définiront ensemble les modalités d'intervention de KMBSF (dépannage à distance via le service hot line, envoi d'un technicien sur place), et, le cas échéant, conviendront d'un rendez-vous.

#### **2.16.2.4. Délais d'intervention**

Le point de départ du délai d'intervention est l'appel du Client, réceptionné par KMBSF pendant les horaires de permanence téléphonique, pour signaler la panne à réparer. Le délai d'intervention se compte en heures ouvrées, correspondant aux jours et horaires d'intervention de KMBSF. Le délai est en conséquence susceptible de courir sur deux jours ouvrés successifs. Pour chaque type de prestation, les délais d'intervention sont les suivants :

TYPE D'INTERVENTION	DELAI
---------------------	-------

Prestation à distance                      Intervention sous 4 heures ouvrées  
Prestation sur site                              Pas de délai

### **2.16.2.5. Fonctionnement du compte temps prépayé**

#### **A. Activation**

Dès réception par KMBSF du PACK SERVICES IT + dûment signé, KMBSF procédera à l'activation du compte temps au nom du Client qui sera crédité du nombre d'unités de temps correspondant au forfait choisi. Dès l'activation, KMBSF communiquera par mail au client ses login et mot de passe qui lui permettront de se connecter sur le site [www.serians.fr](http://www.serians.fr) rubrique « SUPPORT TECHNIQUE » pour connaître en temps réel le solde de son compte temps au fur et à mesure du décompte des unités de temps. Les informations relatives au Client et utilisées par KMBSF pour l'activation du compte temps font l'objet d'un fichier automatisé soumis aux dispositions de la loi informatique et liberté n° 78-17

du 6 janvier 1978. A tout moment le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent (art 34 de la loi « Informatiques et Libertés » du 6 Janvier 1978) en s'adressant, par courrier directement à KMBSF.

#### **B. Décompte des unités de temps**

Chaque prestation fournie par KMBSF sera décomptée minute par minute, en fonction du temps passé, sur le solde du compte temps prépayé par le Client. Toute minute commencée sera réputée entière. Toute prestation au-delà du forfait fera l'objet de la souscription d'un nouveau PACK SERVICES IT +.

#### **C. Point de départ et d'arrêt du décompte**

La durée de la prestation sera décomptée de la première minute à la dernière minute de l'intervention de KMBSF. Pour les prestations à distance, la première minute commencera à la création, par le technicien hot line, d'une fiche d'intervention en informatique sur le compte du Client, la dernière minute sera la clôture de cette fiche d'intervention. Pour les prestations sur place, le point de départ du décompte sera l'arrivée du technicien sur le lieu d'intervention et le décompte sera arrêté lors du départ du technicien. Il est précisé que le temps de trajet du technicien sera également décompté du solde du compte. Après chaque prestation le compte temps sera réactualisé et le décompte détaillé sera accessible pour le client directement sur le site [www.serians.fr](http://www.serians.fr).

#### **D. Bon d'intervention**

Pour toute prestation sur place, le technicien fera signer au Client ou à l'un de ses salariés ou représentant, un bon d'intervention reprenant le descriptif de l'intervention, sa durée, ainsi que l'heure précise d'arrivée et de départ du technicien. La signature de ce bon d'intervention interdira au client de contester par la suite les conditions d'intervention ou de décompte des unités de temps du compte prépayé conformes aux données figurant sur le bon d'intervention.

#### **E. Valorisation des prestations**

Les prestations fournies par KMBSF seront réalisées par des techniciens de niveaux différents en fonction de la technicité de la demande et des besoins du Client. Les techniciens de niveau 1 sont les techniciens PC. Les techniciens de niveau 2 sont les techniciens Infrastructure, Réseau  
Décompte intervention technicien de niveau 1 : 1 unité par minute. Décompte intervention technicien de niveau 2 : 2 unités par minutes. Décompte temps de trajet technicien niveau 1 et 2 : 0,5 unité par minute.

### **2.16.2.6. Durée des forfaits**

Les forfaits facturés à la souscription du contrat sont valables pour une durée de 12, 36, 48 ou 60 mois, selon la durée énoncée au présent contrat, et consécutifs à compter de l'activation du compte par KMBSF dans les conditions de l'article 5 ci avant. Il est expressément stipulé que toute unité inutilisée pendant ladite période de validité sera définitivement perdue.

## **2.17 CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE SERVICES BUSINESS ET DIGITAL SOLUTIONS**

### **2.17.1 Objet des Prestations de Services**

Les présentes conditions s'appliquent aux prestations de services liées au déploiement de l'offre retenue aux conditions particulières qui peut inclure : la rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées, de la procédure d'installation et du cahier de recette, ainsi qu'à l'intégration, à l'installation, et/ou au paramétrage des logiciels en mode « SaaS » ou en mode « On Premise » (logiciel installé sur les serveurs du Client) dans l'environnement informatique du Client.

Avant la réalisation de ces prestations, le Client reconnaît qu'il a l'obligation d'exprimer clairement ses besoins à KMBSF. Après l'analyse de ces besoins, KMBSF rédigera une feuille de commande ou tout autre document (ci-après « Documentation ») qui détaillera les prestations qui seront réalisées dans le cadre du périmètre fonctionnel et technique défini par les Parties. A la signature du Contrat, le Client reconnaît avoir accepté la Documentation et que les prestations seront réalisées dans le périmètre et les limites qui y auront été fixés.

Si les prestations proposées par KMBSF ne convenaient pas au Client, il devra impérativement le faire savoir à KMBSF avant la signature du présent contrat.

Pour l'accomplissement des prestations prévues au présent Contrat, KMBSF s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'Art. La présente obligation est de convention expresse une obligation de moyens.

Il est rappelé qu'en aucun cas le personnel du Prestataire ne pourra être assimilé au personnel du Client ni s'immiscer d'une manière ou d'une autre dans la vie sociale de l'entreprise du Client.

### **2.17.2 La rédaction de Spécifications Fonctionnelle Détaillées**

Sur la base des besoins du Client et du périmètre définis sur la Documentation le Prestataire rédigera des Spécifications Fonctionnelles Détaillées, lorsque cette prestation est comprise dans l'offre de KMBSF.

Les Spécifications Fonctionnelles Détaillées consistent en la description des fonctions du logiciel en vue de son intégration et reprennent les exigences prises en compte par KMBSF pour répondre aux besoins exprimés.

Le Prestataire remettra au Client, pour signature, les Spécifications Fonctionnelles Détaillées à la date convenue entre les Parties.

Dans le cas où le Client n'aurait pas signé et n'aurait émis aucune objection auprès de KMBSF dans un délai de vingt (20) jours ouvrés, après finalisation des Spécifications Fonctionnelles Détaillées, celles-ci seront réputées acceptées sans réserve par le Client.

### **2.17.3. Livraison, Installation et Paramétrage de la Solution Logicielle**

### **2.17.3.1. Livraison**

KMBSF procèdera à la livraison de la Solution Logicielle.

KMBSF devra mettre ainsi à la disposition du Client :

- Le Logiciel configuré dans l'environnement du Client,
- la documentation associée comprenant notamment le manuel d'implantation, le manuel d'administration, le manuel d'instruction pour utilisateurs.

La livraison du Logiciel, telle que décomposée ci-dessus, devra être actée par les Parties par un procès-verbal de livraison.

Le transfert des risques a lieu à la livraison.

### **2.17.3.2. Installation de la Solution Logicielle**

KMBSF procèdera à l'installation de la solution logicielle selon un planning élaboré avec le Client et conformément aux Spécifications Fonctionnelles Détaillées.

Pendant l'installation de la solution logicielle, le Prestataire pourra, à sa discrétion en fonction des besoins, rédiger une procédure d'installation. Ce document sera mis à disposition du CLIENT à la fin de la prestation.

### **2.17.3.3 Paramétrages du logiciel**

Sur la base des Spécifications Fonctionnelles Détaillées validées par le Client, KMBSF procèdera, aux paramétrages, configurations, et à l'interfaçage (ci-après les « Paramétrages ») du logiciel lorsque cette prestation est prévue dans l'offre choisie par le Client.

Les Paramétrages ainsi réalisés par le Prestataire devront respecter les termes de la Documentation qui lui aura été remise, des Spécifications Fonctionnelles Détaillées et ceux du Contrat.

Pendant les phases d'installation et paramétrage, le Prestataire pourra, à sa discrétion en fonction des besoins, rédiger un Cahier de Recette. Ce Cahier de Recette consiste en la description précise des tests qui seront réalisés par KMBSF et/ou le Client dans le cadre de l'installation et du paramétrage de la solution chez le Client afin d'assurer son bon fonctionnement.

La mise en production définitive de la Solution Logicielle, devra être actée par les Parties par un procès-verbal de recette dont la procédure est décrite ci-après.

Le Client ou KMBSF réalisera, en présence de l'autre Partie, des tests de la Solution Logicielle conformément aux Spécifications Fonctionnelles Détaillées et/ou au Cahier de Recette

A l'issue de ces tests, le Client signera un procès-verbal de recette dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de l'issue de ces tests.

Le Client aura la possibilité :

- d'accepter la recette sans réserve,

- d'accepter la recette avec des réserves,
- d'ajourner la recette,
- de refuser la recette.

Tout livrable pour lequel la recette définitive est acceptée est réputé être accepté sans réserve. Toute nouvelle intervention de KMBSF sur le contenu du livrable sera exécutée dans le cadre d'un nouvel incident ou d'une évolution suivant la qualification réalisée par KMBSF et pourra donner lieu le cas échéant à l'élaboration d'un devis.

La recette est réputée acquise sans réserves si :

- le Client n'a pas signé le procès-verbal de recette dans le délai défini ci-dessus ou,
- si le livrable est utilisé par le Client 5 jours ouvrés après la livraison.

Toute modification importante par le Client de l'installation matérielle ou logicielle susceptible d'entrer en relation ou conflit avec l'installation logicielle doit impérativement faire l'objet d'un accord de KMBSF.

#### **2.17.4 Obligations du Client**

Dans le cadre de ces prestations, le Client s'engage à fournir préalablement à KMBSF toutes documentations utiles relatives aux conditions de travail (zones d'accès, horaires d'ouverture) ainsi que durant la Prestation, tout moyen nécessaire à la bonne exécution de celle-ci, telle que notamment la mise à disposition de bureaux, lignes téléphoniques, accès informatiques,... En outre, le client devra permettre un libre accès au personnel de KMBSF, pendant les heures d'interventions et s'assurer que chaque intervention est effectuée en conformité avec les normes et règlements en vigueur, notamment en matière de sécurité et d'hygiène.

Le Client devra fournir l'ensemble des données techniques nécessaires au bon accomplissement de la Prestation et exercer un contrôle permanent sur la direction des travaux, dans leur ensemble, dont il conserve l'entière responsabilité.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour se prémunir de ces risques en effectuant les sauvegardes et duplications nécessaires via le réseau ou poste par poste ainsi qu'en souscrivant toute assurance pertinente, régulièrement et avant chaque intervention de KMBSF ou de son sous-traitant. Le Client est également responsable de leur restitution après l'intervention.

#### **2.17.5 Responsabilité**

Le Client s'engage à ce que l'ensemble des prérequis et conditions techniques, opérationnelles, logicielles ou tout autre moyen nécessaire à la réalisation de la prestation soient mis à la disposition de KMBSF conformément au périmètre défini dans la Documentation qui lui aura été remise. Ainsi KMBSF ne pourra être tenu pour responsable de tout incident ou dysfonctionnement logiciel, de connexion de type internet ou réseaux sécurisés, panne matérielle ou logicielle qui ne seraient pas du fait de KMBSF. Egalement, KMBSF ne peut être tenu responsable de tout dommage ou altération d'informations transférées par échanges informatiques. Pour tout incident pouvant influencer les Prestations, KMBSF s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais à compter de l'identification de l'incident par tout moyen.

Les prestations de services sont planifiées avec le client. Dans le cas où une Prestation prévue au Contrat ne pourrait avoir lieu pour des raisons imputables au Client telles que :

- interlocuteur absent ou non joignable,
- annulation faite moins de 5 jours ouvrés avant l'intervention,
- documents non transmis,
- environnement physique et/ou informatique non conformes,
- indisponibilités des serveurs ou des accès nécessaires à la prestation.

KMBSF se réserve le droit de considérer tout ou partie de cette intervention facturable en sus du forfait et en informera immédiatement le Client. Dans ce cas, le planning sera éventuellement mis à jour et la journée facturée en sus.

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans ce cas le planning sera mis à jour et la journée facturée en sus.

KMBSF ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la destruction éventuelle des données ou des logiciels du Client ni de perte ou altération ou dommage survenus aux fichiers informatiques, mémoires d'ordinateurs, par suite de son intervention ou de celle de son sous-traitant sur laquelle le Client est réputé avoir donné son accord. KMBSF ne pourra être tenu responsable des dommages subis par le CLIENT et liés :

- A la mise à disposition d'informations erronées par le Client qui pourraient entraîner un préjudice à des tiers ;
- A toute interruption de service, indépendante du contrôle de KMBSF, ainsi que toute interruption consécutive aux cas de suspension du CONTRAT cités à l'article 8 (en particulier travaux sur les serveurs) ;
- A une utilisation du service par le Client non conforme aux dispositions du présent CONTRAT et du Contrat séparé de maintenance, à la réglementation applicable ou aux règles de l'Art ;
- A une inadéquation du service aux moyens matériels ou logiciels du Client et notamment, l'utilisation par le Client de matériels, logiciels, abonnements à des services fournis par des tiers opérateurs non conformes aux prescriptions de KMBSF
- A tout incident ou interruption du service causé par une panne survenant sur les réseaux de télécommunications empruntés ou sur les matériels et logiciels utilisés par le Client;
- Aux difficultés d'accès et lenteurs du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes ;
- Aux difficultés et incidents liés aux caractéristiques et limites de l'Internet ;
- Au détournement ou vol du matériel de connexion du Client;
- Au contenu ou à la nature des données émises ou reçues.
- Les prestations d'installation et de paramétrage ne pourront être réalisées sans que les « Spécifications Fonctionnelles Détaillées » soient signées par le Client au moins 5 jours avant l'intervention de KMBSF.