

**CONDITIONS GENERALES DE  
PRESTATIONS ET DE LICENCE  
DE SOLUTIONS LOGICIELLES**

**2019.5**

**Objet**

CAPTIVEA assure des prestations de conseil, intégration logicielle, formation, hébergement de données et d'infrastructures, ainsi que de développements logiciels spécifiques auprès de professionnels, dans le domaine des logiciels de gestion, et du système d'information des entreprises.

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de fourniture et de réalisation des prestations de services, de concession de licences de Logiciels, de Modules Complémentaires ainsi que la Solution Logicielle mise à disposition du Client.

## TABLE DES MATIÈRES

PARTIE A - DISPOSITIONS COMMUNES .....	4
Article 1 : Définitions .....	4
Article 2 : Formation du contrat .....	4
Article 3 : Durée.....	5
Article 4 : Acceptation et Modification des Conditions Générales .....	5
Article 5 : Réalisation des prestations .....	5
Article 5.1 : Définition du périmètre contractuel .....	5
Article 5.2 Phase de cadrage .....	5
Article 6 : Engagements du Client .....	6
Article 7 : Engagements de CAPTIVEA .....	6
Article 8 : Responsabilité - Assurances.....	6
Article 9 : Délais.....	6
Article 10 : Conditions Financières .....	7
Article 10.1 : Tarifs.....	7
Article 10.2 : Révision des tarifs .....	7
Article 10.3 : Paiement .....	7
Article 10.4 : Réalisation et Paiement des Prestations par « Carnet de temps » .....	7
Article 11 : Confidentialité.....	8
Article 12 : Non-sollicitation de personnel .....	8
Article 13 : Références commerciales .....	8
Article 14 : Force Majeure .....	8
Article 15 : Cession .....	9
Article 16 : Résiliation anticipée .....	9
Article 17 : Conséquences de la Fin du Contrat.....	9
Article 18 : Divisibilité des dispositions contractuelles.....	9
Article 19 : Non-Renonciation .....	9
Article 20 : Droit applicable - Litiges.....	9
PARTIE B - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX LICENCES LOGICIELLES ET AUX MODULES COMPLEMENTAIRES .....	10
Article 1 : Acceptation de la Licence Logiciel de l'Éditeur .....	10
Article 2 : Politique commerciale de l'Éditeur .....	10
Article 3 : DUREE – RESILIATION.....	10
Article 4 Responsabilité du Client.....	10
Article 5 : Nombre de licences.....	10
Article 6 : Prix – Paiement .....	10
PARTIE C - CONDITIONS COMMUNES A LA PRESTATION INTEGRATION LOGICIELLE ET A LA PRESTATION DE DEVELOPPEMENT SPECIFIQUE.....	11
Article 1 : Fonctionnement de base .....	11
Article 2 : Reprise de données.....	11

Article 3 : Tests préalables.....	11
Article 4 : Livraison du Logiciel ou de la Solution Logicielle.....	11
Article 5 : Livraison et installation - Recette.....	11
Article 6 : SUSPENSION DE LA PRESTATION .....	12
Article 7 Propriété intellectuelle .....	12
Article 8 : Garantie DES PRESTATIONS .....	12
PARTIE D - CONDITIONS SPECIFIQUES A LA MAINTENANCE ET AU SUPPORT .....	13
Article 1 : Définitions .....	13
Article 2 : Maintenance Corrective et Support.....	13
Article 3 : Procédure.....	14
Article 4 : Maintenance Évolutive .....	14
Article 5 : EXCLUSIONS .....	14
PARTIE E - CONDITIONS SPECIFIQUES A L'INFOGERANCE .....	14
Article 1 : OBJET DE LA PRESTATION .....	14
Article 2 Disponibilité du Service.....	14
Article 2.1	
Article 2.2 Pénalités.....	15
Article 3 : Propriété ET SECURITE des données du Client.....	15
Article 4 : ACCES AUX DONNEES.....	15
Article 5 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	15
Article 6 : CONDITIONS FINANCIERES.....	16
Article 7 : RESPONSABILITE .....	17
PARTIE F : CONDITIONS SPECIFIQUES A LA PRESTATION D'AUDIT « RGPD » .....	18
Article 1 : OBJET DE LA PRESTATION .....	18
Article 2 : Obligations du Client.....	18
Article 3 : perimetre de la mission - Responsabilité .....	18
Article 4 : CONDITIONS FINANCIERES.....	18
PARTIE G : CONDITIONS SPECIFIQUES A LA MISSION « DPO ».....	19
Article 1 : OBJET de la mission.....	19
Article 2 : PERIMETRE DE LA MISSION.....	19
Article 3 : EXERCICE DE LA MISSION .....	19
Article 4 : DUREE – RESILIATION.....	19
Article 5 : CONDITIONS FINANCIERES.....	19
Article 6 : RESPONSABILITE .....	20

## **PARTIE A - DISPOSITIONS COMMUNES**

### **Article 1 : DÉFINITIONS**

Dans les présentes Conditions générales chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, à savoir :

**Client** : l'entité juridique ayant souscrit un contrat avec CAPTIVEA.

**Contrat** : le contrat est constitué du Devis approuvé par le Client et des présentes Conditions Générales. En cas de contradiction, les dispositions du Devis prévaudront sur les Conditions Générales.

**Devis** : la proposition commerciale de CAPTIVEA décrivant les prestations fournies et leur prix, ainsi que, le cas échéant, le Logiciel ou la Solution Logicielle donnés en licence, la durée de la licence et son prix.

**Développements Spécifiques** : développements informatiques développés par CAPTIVEA en complément du Logiciel et des Modules Complémentaires afin de répondre spécifiquement aux besoins du Client.

**Données** : données de toute nature, et notamment les données personnelles des Utilisateurs, collectées et traitées par le Logiciel, ainsi que les données générées par le Logiciel ;

**Étude** : prestations de conseil informatique, telles que l'audit, analyse des besoins, ou aide à la rédaction de cahier des charges.

**Éditeur** : entreprise qui édite et commercialise le(s) Logiciel(s), et dont CAPTIVEA est revendeur.

**Infogérance** : hébergement et maintenance par CAPTIVEA d'un Logiciel ou Solution Logicielle donné en licence au Client.

**Installation** : mise à disposition du Logiciel pour le Client, par la création d'un ou plusieurs accès utilisateurs

**Intégration Logicielle** : prestation d'installation chez le Client, ou en mode hébergé, d'un Logiciel ou d'une Solution Logicielle donné en licence au Client.

**Logiciel(s)** : le(s) logiciel(s) édités par une société tierce, distribués et/ou intégrés par CAPTIVEA chez le Client, sous forme de code objet et la documentation associée.

**Mise en Production** : utilisation effective du Logiciel par le Client dans son environnement de travail, à partir de ou via saisie de données réelles, pour la réalisation d'un travail effectif.

**Modules Complémentaires** : programmes informatiques développés ou distribués par CAPTIVEA, conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs, en vue d'une même application ou d'une même fonction, afin de compléter les

fonctionnalités de base du Logiciel et dont le détail apparaît dans le Devis.

**Recette** : validation par le Client de l'Installation du Logiciel, soit de façon expresse, soit tacite par la Mise en Production du Logiciel

**Solution Logicielle** : ensemble logiciel intégrant un Logiciel, des Modules Complémentaires et des Développements Spécifiques.

**Système d'Information** : ensemble des ressources matérielles, logicielles, applications, bases de données et réseaux de télécommunication du Client.

**Prestations** : l'ensemble des prestations proposées par CAPTIVEA, à savoir Étude, Cadrage, Audit, Infogérance, Formation, Intégration Logicielle, Reprise de données, Support, Maintenance, Développements Spécifiques, Audit RGPD et DPO, et toutes autres prestations en lien avec le Système d'Information du Client.

**Utilisateur** : personne physique, placée sous l'autorité du Client, autorisée à utiliser le Logiciel.

### **Article 2 : FORMATION DU CONTRAT**

Toute prestation fait l'objet d'un Devis ou d'une proposition commerciale préalable. Seuls les prix et indications apparaissant sur ce devis ou cette proposition commerciale ont valeur contractuelle, à l'exclusion des prix et renseignements portés sur les catalogues, prospectus et le site internet de CAPTIVEA, lesquels ne sont donnés qu'à titre purement indicatif.

Le Contrat est réputé formé dès que CAPTIVEA a connaissance de l'acceptation du Devis ou de la proposition commerciale par le Client, par courrier postal adressé au siège social de CAPTIVEA, ou par télécopie ou courrier électronique.

En cas d'acceptation par courrier électronique, le Contrat ne sera formé qu'à compter de la date d'envoi de l'accusé de réception ou de lecture du courriel du Client par CAPTIVEA.

L'acceptation du Devis ou de la proposition commerciale peut également être formalisée par une procédure de signature électronique certifiée (type DocuSign) ou autre prestataire de signature électronique certifiée) conforme aux articles 1316-4 et suivants du Code Civil.

Sauf stipulation contraire dans le Devis ou la proposition commerciale, le Contrat entre en vigueur au jour de sa formation.

Une fois le Contrat formé, il ne peut être annulé. Toutefois, en cas d'annulation unilatérale du Contrat par le Client, quelle qu'en soit la cause, les sommes dues au titre du Contrat seront exigibles immédiatement, et le Client devra les régler dans un délai maximum de trente (30) jours sur présentation de facture.

### Article 3 : DURÉE

Pour les licences de Logiciel, les Modules Complémentaires, le service Run Success Plan, la maintenance, l'hébergement et l'Infogérance, le Contrat prend la forme d'un abonnement, conclu pour une durée initiale d'un (1) an à compter de l'Installation du Logiciel, sauf engagement plus long mentionné au Devis.

Ce Contrat est reconductible par tacite reconduction à l'échéance pour des périodes d'un (1) an, à moins que l'une des parties n'informe l'autre de son intention d'y mettre un terme par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis minimum de trois (3) mois avant l'échéance initiale ou de renouvellement. Toute modification durant ce dernier trimestre engendrera des frais de gestion forfaitaire de 200€HT par abonnement.

Pour les autres Prestations, le Contrat prend fin lorsque l'ensemble des Prestations a été réalisé par CAPTIVEA et payé par le Client.

Dans tous les cas, le Contrat prend fin à la date de sa résiliation, ou de son non-renouvellement, quel qu'en soit le motif.

### Article 4 : ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

A défaut de stipulation spéciale et écrite sur le Devis ou la proposition commerciale, dérogeant en tout ou partie aux présentes Conditions générales, toute acceptation par le Client d'un Devis ou proposition commerciale de CAPTIVEA vaudra acceptation pleine et entière par le Client des présentes Conditions Générales à l'exclusion de tous autres documents émis par ce dernier.

CAPTIVEA se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales.

Les modifications intervenues seront applicables aux contrats en cours, à l'expiration d'un délai de trente (30) jours, à compter de l'envoi par courriel de ces modifications au Client. S'il refuse ces modifications, le Client pourra résilier le Contrat, en adressant un courrier recommandé avec AR en ce sens à CAPTIVEA pendant le délai de préavis. Dans ce cas, les dispositions de l'Article 17 : Conséquences de la Fin du Contrat seront applicables.

### Article 5 : RÉALISATION DES PRESTATIONS

Dans le cadre de la réalisation de ses Prestations, CAPTIVEA s'engagera sur une des deux méthodes suivantes :

- « En Régie » via une méthode Agile : CAPTIVEA s'engage sur un volume de temps, soit un engagement de moyens, et facture des journées de prestations (réalisées à distance). La prestation peut donner lieu, suivant ce qui est stipulé au Devis ou dans la proposition commerciale, à un compte-rendu écrit. CAPTIVEA ne s'engage pas sur un résultat prédéterminé.

- « En Projet » via une méthode Agile : CAPTIVEA propose une prestation :

- soit en mode Forfait et s'engage sur un résultat préalablement défini dans un cahier de cadrage
- soit en mode Scrum et s'engage à répondre aux demandes du Client avec un engagement de moyens.

Que ce soit en mode Régie ou Projet, la responsabilité de CAPTIVEA reste soumise aux dispositions du paragraphe de la partie A - Article 8.

### Article 5.1 : Définition du périmètre contractuel

#### 5.1.1 - En mode Régie / Agile

CAPTIVEA ne s'engage pas sur un périmètre contractuel prédéfini, mais uniquement sur un volume de temps, afin de couvrir au mieux les besoins exprimés par le Client.

#### 5.1.2 - En mode Projet/Agile

Le Client s'engage à établir et fournir à CAPTIVEA un cahier des charges détaillé et définitif, sur la base duquel est établi le Devis ou la proposition commerciale, qui constitue le périmètre contractuel.

Ce périmètre contractuel est exclusif de tout besoin non expressément défini par le Client dans le cahier des charges, et qui ne serait pas repris dans le Devis ou la proposition commerciale. Il incombe en conséquence au seul Client de vérifier la cohérence, l'exhaustivité et la complétude de son expression de besoins et de la réponse apportée par CAPTIVEA dans son Devis ou proposition commerciale. CAPTIVEA ne saurait être tenu d'une obligation de conseil dans l'identification des besoins à satisfaire, seul le Client étant en mesure d'en apprécier l'étendue.

Le Client s'oblige à respecter le périmètre des besoins validé et à partir duquel CAPTIVEA a formalisé et rédigé son Devis ou la proposition commerciale. En cas de modification du périmètre contractuel, et quelle que soit l'origine de cette modification, CAPTIVEA ne sera plus tenu par le prix forfaitaire du Devis ou de la proposition commerciale, et se réserve le droit de le réévaluer (en cas d'augmentation du périmètre) ou de le maintenir (même en cas de diminution du périmètre)

Lorsque des spécifications sont établies par CAPTIVEA à partir de l'expression du besoin général ou d'un cahier des charges établis par le Client, notamment suite à une phase de cadrage, les spécifications fournies par CAPTIVEA se substituent, dès leur validation par le Client, au cahier des charges et/ou aux spécifications du Client.

### Article 5.2 Phase de cadrage

Quelle que soit le mode retenue, CAPTIVEA peut proposer, préalablement à la réalisation des Prestations, de procéder à une phase de cadrage afin de définir le périmètre fonctionnel ou technique à couvrir, le Cahier des Charges du Client et s'assurer de l'adéquation entre les besoins du Client et la solution logicielle ou la Prestation retenue. Cette phase de cadrage sera intégrée au premier Devis ou proposition commerciale et facturée en mode « Régie » soit un engagement de moyens.

Le cas échéant, cette phase de cadrage peut amener CAPTIVEA à réévaluer le prix du Devis ou de la proposition commerciale [Mode Projet/Agile] ou le volume de temps nécessaire [Mode Régie/Agile] pour la réalisation de la Prestation, ce que le Client accepte.

#### Article 6 : **ENGAGEMENTS DU CLIENT**

Le Client s'engage à collaborer activement à la bonne réalisation des Prestations en transmettant à CAPTIVEA, en temps utile, des informations justes et sincères et l'ensemble des données et documents nécessaires à l'avancée du projet et au respect des délais indiqués dans le Contrat. Il signalera les éléments qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution des prestations. Il s'engage à prévenir CAPTIVEA de tout changement concernant les données fournies. Il sera seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées.

Si les prestations choisies par le Client doivent être réalisées depuis les locaux du Client et/ou avec le matériel du Client, ce dernier s'engage à assurer le libre accès de CAPTIVEA à ses locaux et/ou à son matériel et à lui fournir les moyens de travail strictement nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Le Client s'engage à respecter tous les pré-requis techniques nécessaires à l'installation et au fonctionnement des Logiciels et de la Solution Logicielle. Les pré-requis techniques communiqués par CAPTIVEA ne sont donnés qu'à titre indicatif et sous réserve de modifications par les éditeurs logiciels et prestataires du Système d'Information du client.

Le Client désignera une personne en mesure de répondre aux questions fonctionnelles et/ou techniques de CAPTIVEA, qui sera l'interlocuteur privilégié de CAPTIVEA, pour suivre l'évolution du projet puis de son utilisation suite à la livraison de la Solution Logicielle.

Afin de pouvoir répondre de manière éclairée aux questions posées par nos équipes, la personne référente devra également avoir été formé sur le fonctionnement de base de la Solution Logicielle.

En cas d'absence, le Client désignera dans les plus brefs délais un référent remplaçant afin de ne pas pénaliser l'avancée du projet, et demandera à Captivea de dispenser une formation de base complémentaire pour le nouveau référent.

Sauf décision contraire du Client, cette personne sera également l'interlocuteur unique de CAPTIVEA au titre du Support et de la Maintenance Corrective.

#### Article 7 : **ENGAGEMENTS DE CAPTIVEA**

CAPTIVEA s'engage à consacrer le temps et les moyens humains, matériels et techniques nécessaires à la réalisation des Prestations commandées par le Client et à

les exécuter de manière professionnelle et conformément aux règles de l'art et sous réserve du bon accomplissement par le Client de ses propres obligations.

A défaut de stipulation particulière, la Documentation du Logiciel ou de la Solution Logicielle et des Modules Complémentaires est celle disponible sur le site de l'Editeur, en version anglaise, ou française lorsqu'elle existe.

CAPTIVEA s'engage également à informer de manière régulière le Client de l'avancée des Prestations et de toute difficulté dont il aurait connaissance et de ses conséquences, notamment en termes de délai et/ou de coût, qui pourraient en résulter.

#### Article 8 : **RESPONSABILITÉ - ASSURANCES**

Il est expressément convenu entre les parties que CAPTIVEA n'est tenue qu'à une obligation de moyens. En conséquence, la responsabilité de CAPTIVEA ne pourra être engagée que sur une faute de sa part prouvée par le Client.

De manière expresse, CAPTIVEA ne saurait être tenue pour responsable des préjudices indirects que pourrait subir le Client tels que notamment préjudice commercial, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, perte de données, ou autres qui pourraient résulter de la réalisation des Prestations, ou encore l'utilisation du Logiciel, de l'incapacité à utiliser le Logiciel, ou de l'utilisation des résultats obtenus grâce à l'utilisation du Logiciel. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect.

Nonobstant ce qui précède, il est expressément convenu entre les parties que la responsabilité de CAPTIVEA, en cas de faute prouvée par le Client, est expressément limitée au montant des sommes payées par le Client au titre du Contrat dans les douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage ; et ce même en cas de résolution ou d'annulation du Contrat.

CAPTIVEA est titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle. CAPTIVEA s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du présent contrat et à en apporter la preuve sur demande du Client.

#### Article 9 : **DÉLAIS**

Les délais et dates de livraison indiqués dans le Devis ou proposition commerciale ne sont donnés qu'à titre indicatif, sauf mention contraire. Par conséquent, les retards de livraison imputables à CAPTIVEA ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver la révision du prix ou l'annulation ou le refus de la commande par le Client.

Dans le cas où le retard serait imputable au Client (demandes de modifications, attente d'éléments, etc.), ou à un fournisseur de CAPTIVEA, la date de livraison sera reportée en conséquence selon les disponibilités de

CAPTIVEA, sans que CAPTIVEA ne puisse être tenu responsable de ce retard.

En outre, en cas de retard imputable au Client excédant quarante-cinq (45) jours après relance infructueuse de CAPTIVEA, des pénalités de retard égales à 1,5% du prix total pourront être appliquées pour chaque jour de retard.

## Article 10 : **CONDITIONS FINANCIÈRES**

### Article 10.1 : Tarifs

Les tarifs des Prestations sont exprimés en euros, net et hors toutes taxes et droits.

Cependant, si le prix des Licences de Logiciels est fondé sur un prix fournisseurs hors zone euro, son prix pourra être exprimé en devises étrangères, auquel cas il sera converti en euros en fonction du taux de change applicable au jour de la facturation de la Licence (ou de son renouvellement).

Des frais annuels pour la gestion des licences, précisés dans le Devis ou la proposition commerciale, pourront être appliqués au Client.

### Article 10.2 : Révision des tarifs

**10.2.1** CAPTIVEA pourra, à l'échéance ou au renouvellement du Contrat, décider d'une augmentation du prix applicable à la Prestation, supérieure à l'indice Syntec, sous réserve d'en informer le Client au moins trente (30) jours à l'avance.

**10.2.2** Pour les Prestations d'Intégration Logicielle, de maintenance, de support, de Licence, d'hébergement et d'Infogérance, CAPTIVEA pourra à tout moment modifier ses prix, pour refléter les évolutions tarifaires de ses propres fournisseurs (Editeur, ou fournisseur d'hébergement), ou pour refléter l'évolution de ses coûts internes.

Dans les cas visés aux articles 10.2.1 et 10.2.2, le Client aura la possibilité de refuser cette modification et de résilier le Contrat sans pénalité, en adressant à CAPTIVEA un courrier recommandé avec AR en ce sens pendant un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi par CAPTIVEA de ces nouveaux tarifs.

A défaut de résiliation dans le délai précité, les modifications tarifaires deviendront automatiquement applicables au Contrat en cours.

En cas de résiliation, les dispositions de l'Article 17 sont applicables.

### 10.2.3 *Envoi des factures*

Les factures sont envoyées sous format électronique, toutefois le Client peut demander un envoi sous format papier, Cette demande peut faire l'objet de frais de gestion.

### Article 10.3 : Paiement

Sauf accord contraire entre les parties, le Client s'engage à régler la totalité du montant total des prestations exposées dans le devis ou la proposition commerciale à la validation de la commande.

Les Prestations fournies sous forme d'abonnement sont facturées annuellement, en début de période. Sauf accord contraire entre les parties, les factures sont payables à réception.

Le paiement s'effectue par virement bancaire, prélèvement ou par chèque à l'ordre de CAPTIVEA, étant précisé que tous les frais bancaires (y compris de rejet) prélevés par un intermédiaire financier ou réglés par CAPTIVEA seront refacturés au Client.

En cas de retard de paiement total ou partiel, pour quelque cause que ce soit, il sera fait application d'une pénalité de retard au taux conventionnel de 5% par mois à compter de leur date d'exigibilité, sans qu'un rappel soit nécessaire conformément à l'article L441-6 du Code de commerce. En outre, il sera également fait application au Client d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé à 40€. Toutefois, dans l'hypothèse où les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à 40€, CAPTIVEA pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

En cas de renouvellement de licences, ces pénalités de retard s'appliqueront en plus de celles appliquées par l'Editeur et automatiquement refacturées au client (Partie B, Article 2).

Toute application de l'article 1223 du Code Civil est expressément exclue.

### Article 10.4 : Réalisation et Paiement des Prestations par « Carnet de temps »

Le Client peut choisir de régler par l'achat préalable d'un « carnet de temps » lui permettant d'acquérir une réserve de temps disponible auprès de CAPTIVEA pour la réalisation des différentes prestations détaillées dans le devis ou la Proposition Commerciale.

Les carnets de temps sont facturés et payables d'avance en totalité à réception de la commande. La durée de validité des carnets de temps est de trois (3) ans à compter de la date de commande.

Le tarif horaire applicable est celui en vigueur au moment de la commande, ou du renouvellement du carnet de temps.

L'ensemble des prestations réalisées en mode « Carnet de temps », hors support fonctionnel, donne lieu à une estimation du temps consommé, selon la procédure indiquée dans le devis ou la Proposition Commerciale.

Toutes les demandes nécessitant, selon l'estimation de Captivea, au maximum quatre (4) heures d'intervention sont exécutées sans validation préalable du Client. Les demandes estimées à titre informatif à plus de quatre (4) heures d'intervention doivent être validées préalablement par le Client, étant précisé que, le temps réel d'intervention sera décompté du carnet de temps à sa réalisation, et que pour toute demande non validée, un forfait d'une (1) heure de qualification est décompté pour le temps de développements prévues. Il est précisé que pour les demandes entre quatre (4) et huit (8) heures de développement, un forfait incompressible d'une (1) heure sera décompté.

Le temps passé à la réalisation d'une demande est décompté par tranches horaires de quinze (15) minutes.

Lorsque le carnet de temps contractualisé est soldé, à défaut d'avoir renouvelé en amont un carnet de temps complémentaire auprès de nos services et afin de pouvoir assurer la continuité de service auprès du Client, l'ensemble des demandes supplémentaires ou restantes du Client sera traité et facturé sur la base du tarif horaire en vigueur au jour de la réalisation par nos équipes (Au 1/5/2018 : 120€/heure). La facture sera émise bimensuellement et payable à réception de facture.

Les prestations réalisables en mode « Carnet de temps » sont des prestations réalisables à distance uniquement. Elles n'incluent aucun frais de déplacement. Ainsi à titre d'exemple et de manière non exhaustive, les prestations d'étude, cadrage, formation réalisée dans les locaux du Client ne peuvent faire l'objet d'une prise en charge sous forme de « Carnet de temps ».

En cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit l'origine, le solde de temps restant acquis dans le cadre des carnets de temps n'est pas remboursable.

#### **Article 11 : CONFIDENTIALITÉ**

Les Parties s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie dont elles ont pu avoir à connaître dans le cadre de l'exécution des prestations de CAPTIVEA et/ou pour l'application des présentes. Ainsi, les Parties s'engagent à respecter strictement cette confidentialité et à ne communiquer à quiconque la moindre information non publique dont elles auraient connaissance, tant pendant la durée du contrat qu'après son expiration. En particulier, le Client s'interdit de communiquer à quelque tiers que ce soit, tout ou partie des informations recueillies sur les solutions logicielles de CAPTIVEA et CAPTIVEA s'interdit de divulguer les informations confidentielles du Client et d'en faire un usage autre que ce qui est strictement nécessaire à la réalisation des prestations de services fournies au Client. Les termes et conditions de la relation entre CAPTIVEA et le Client sont notamment confidentiels.

N'est pas considérée comme confidentielle l'information publiquement disponible à l'époque de la divulgation ou qui devient ultérieurement disponible sans manquement de l'une des Parties à son obligation de confidentialité ou légitimement obtenue d'un tiers sans qu'il y ait eu violation par ce dernier d'un accord de confidentialité concernant cette information.

#### **Article 12 : NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL**

Le Client s'interdit, pour toute la durée du Contrat et pendant une période d'un (1) an à compter de la Fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, de solliciter, embaucher, ou faire travailler, directement ou indirectement, un quelconque salarié, ou ancien salarié de CAPTIVEA pendant la période d'exécution du Contrat, qu'il ait ou non participé à l'exécution du Contrat.

En cas de violation de la présente clause, le Client devra payer à CAPTIVEA une indemnité égale à un an de salaire brut chargé (cotisations patronales incluses) du salarié concerné.

#### **Article 13 : RÉFÉRENCES COMMERCIALES**

Par l'acceptation des présentes Conditions Générales et pendant le temps du Contrat, le Client autorise expressément CAPTIVEA à le citer en référence comme client, et à reproduire sur son site Internet et ses documents commerciaux le logo ou la marque dont le Client lui aura communiqué le modèle afin d'en assurer une reproduction conforme à la charte graphique du Client. De même, le Client peut se prévaloir d'être client de CAPTIVEA.

#### **Article 14 : FORCE MAJEURE**

L'exécution des obligations incombant à chacune des parties aux termes des présentes sera suspendue par la survenance d'un événement constitutif de force majeure au sens de l'article 1218 nouveau du Code Civil, et de la jurisprudence des tribunaux français. De convention expresse, sont considérés comme des cas de force majeure : le mauvais fonctionnement, la restriction, ou l'interruption des réseaux électrique ou de télécommunication, réseaux Internet, et notamment toute panne ou interruption de services chez les prestataires ou sous-traitants de CAPTIVEA. En ce cas, la partie affectée par la force majeure, informera promptement et par écrit l'autre partie de sa durée et de ses conséquences prévisibles. Si le cas de force majeure venait à excéder soixante (60) jours à compter de la notification visée ci-dessus, la partie affectée aura la faculté de résilier de plein droit et sans indemnité le Contrat sans autre formalité que l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.



### Article 15 : **CESSION**

Le bénéfice du Contrat ne pourra être cédé ou transféré par le Client à un tiers sans l'accord préalable et écrit de CAPTIVEA. En revanche, CAPTIVEA aura la faculté de céder à tout moment ses droits et obligations au titre du Contrat sous réserve d'en informer le Client. Le cas échéant, CAPTIVEA sera libérée de toute obligation liée au Contrat, tant au titre des obligations exécutées que des obligations liées à l'exécution future du Contrat par le cessionnaire.

### Article 16 : **RÉSILIATION ANTICIPÉE**

En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations essentielles (à savoir : défaut de paiement ou manquement à l'obligation de collaboration pour le Client ; inexécution totale ou partielle des Prestations pour CAPTIVEA, non motivée par un manquement du Client) ; et à défaut pour cette partie d'y remédier dans le délai d'un (1) mois après mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception notifiant l'existence du manquement, l'autre partie pourra résilier le contrat de plein droit par lettre recommandée avec accusé de réception.

En outre, en cas de résiliation anticipée pour manquement du Client, CAPTIVEA se réserve le droit d'appliquer au Client une pénalité fixée à 10% du prix hors taxes du montant des sommes restantes à payer, sans préjudice des dommages et intérêts que CAPTIVEA pourrait réclamer en sus en réparation du préjudice subi.

### Article 17 : **CONSÉQUENCES DE LA FIN DU CONTRAT**

En cas de cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client devra :

- Cesser immédiatement d'utiliser le Logiciel,
- Restituer à CAPTIVEA tous les éléments composant le Logiciel et toute copie de ceux-ci, et ce dans les dix (10) jours suivant la résiliation ou l'expiration,
- Payer dans un délai de quinze (15) jours toutes sommes restant dues à CAPTIVEA.

A la Fin du Contrat, et quelle qu'en soit la cause, les redevances acquises au titre de la période contractuelle en cours ne seront pas remboursables de même que le solde de temps restant acquis dans le cadre des carnets de temps.

Au terme du Contrat, CAPTIVEA s'engage à restituer au Client ou à détruire tous les éléments ou documents lui appartenant et dont CAPTIVEA aurait pu avoir communication dans le cadre de l'exécution des Prestations et à n'en conserver aucune copie

### Article 18 : **DIVISIBILITÉ DES DISPOSITIONS CONTRACTUELLES**

Tout événement affectant, pour quelque cause que ce soit, l'existence d'une stipulation contractuelle, notamment

suppression, impossibilité d'exécution ou invalidation par décision de justice, séparable des autres dispositions des présentes, ne porte pas atteinte au caractère obligatoire de l'exécution par les parties des autres stipulations des présentes conditions générales.

### Article 19 : **NON-RENONCIATION**

Dans l'éventualité où l'une quelconque des parties n'appliquerait pas ou ne réclamerait pas l'application par l'autre partie de l'une quelconque des dispositions des présentes, cette attitude ne pourrait être interprétée comme une renonciation à cette application, et ne porterait pas atteinte aux droits respectifs des parties.

### Article 20 : **DROIT APPLICABLE - LITIGES**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

En cas de litige et à défaut d'accord amiable, la compétence expresse est attribuée au tribunal de commerce de Chambéry nonobstant pluralité de défenseurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgences ou pour les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

## **PARTIE B - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX LICENCES LOGICIELLES ET AUX MODULES COMPLEMENTAIRES**

### **Article 1 : ACCEPTATION DE LA LICENCE LOGICIEL DE L'ÉDITEUR**

Toute prestation d'Intégration Logicielle donne lieu à la concession de Licences du Logiciel, dont le nombre est défini au Contrat par le Client.

Le Client doit valider les termes de la licence d'utilisation du Logiciel auprès de l'éditeur préalablement à la commande des licences par CAPTIVEA.

Le Client s'engage à faire une utilisation du Logiciel conforme aux termes et dispositions du contrat de licence utilisateur.

En outre, l'entrée en vigueur du Contrat est subordonnée à l'acceptation par l'Éditeur de la commande des licences pour le Client.

### **Article 2 : POLITIQUE COMMERCIALE DE L'ÉDITEUR**

Les Éditeurs dont CAPTIVEA est partenaire sont libres de fixer et modifier leur politique commerciale sans préavis.

En conséquence, CAPTIVEA se réserve le droit de répercuter ces modifications, quelle que soit leur nature, sur les Contrats en cours avec le Client, et ce, sans préavis.

En particulier mais de manière non exhaustive, CAPTIVEA se réserve le droit :

- De modifier le prix des licences en cas de modification des prix de l'Éditeur,
- De refacturer automatiquement, les pénalités de retard appliquées par l'éditeur en cas de retard de paiement (paiement après le début de la période facturée)
- De mettre fin à la Maintenance ou au Support de versions non supportées par l'Éditeur,
- De mettre un terme au Contrat, si celui-ci ne remplissait plus les conditions d'éligibilité en vigueur par l'Éditeur.

CAPTIVEA préviendra le Client dès qu'il aura connaissance de ce changement de politique commerciale, et l'informerá de la date d'effet du changement ou, le cas échéant, de la résiliation. Cette résiliation ne pourra donner lieu à aucune indemnité ou remboursement des sommes versées au titre du Contrat de la part de CAPTIVEA.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où le Contrat formé ne serait pas encore entré en vigueur, et qu'un changement de politique commerciale de l'Éditeur, intervenu entre la formation du Contrat et son entrée en vigueur, empêcherait le Contrat d'être exécuté, CAPTIVEA pourra, sans frais ni indemnité, annuler ledit Contrat.

### **Article 3 : DUREE – RESILIATION**

Tout contrat de Licences non résilié dans les délais et selon les formes prévues à l'article A.3, que ce soit une résiliation totale ou partielle, sera facturée au Client, indépendamment de son utilisation effective du Logiciel.

### **Article 4 : RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

Le Client reconnaît qu'il a procédé à la vérification de l'adéquation du Logiciel à ses besoins. En conséquence, CAPTIVEA ne saurait être tenue pour responsable de l'inadéquation des Logiciels qu'elle fournit aux objectifs spécifiques que le Client peut envisager ou poursuivre. En tout état de cause, l'utilisation du Logiciel s'effectue sous les seuls contrôles, direction et responsabilité du Client. Toute utilisation des résultats obtenus grâce à la mise en œuvre du Logiciel relève de la seule compétence et de la seule responsabilité du Client

Le Client s'engage à collaborer activement avec CAPTIVEA afin que celle-ci soit en mesure de respecter ses engagements vis-à-vis des Éditeurs de Logiciels ou de Modules Complémentaires, et que les Licences puissent être exécutées dans les conditions prévues au Devis.

### **Article 5: NOMBRE DE LICENCES**

Le Contrat d'abonnement précise le nombre de postes utilisateurs (donnant lieu à ouverture de « comptes »), qui définit le montant des redevances de Licence.

Le Client s'engage à utiliser le Logiciel ou la Solution Logicielle pour le nombre d'utilisateurs déclaré au Contrat, et selon la définition donnée au contrat de licence utilisateur final.

En cas d'ajout, modification ou suppression de comptes utilisateurs,, le Client s'engage à informer CAPTIVEA sous 48 heures, étant précisé que la suppression d'un compte en cours d'abonnement n'entraînera aucune diminution du montant de l'abonnement applicable ni aucun remboursement pour les redevances de Licence déjà réglées. Durant les trois (3) mois qui précèdent le renouvellement, des frais de gestion d'un montant forfaitaire de deux cent euros (200€) seront appliqués pour toute suppression de comptes utilisateurs.

### **ARTICLE 6 : PRIX – PAIEMENT**

Le prix des Licences de Logiciels pouvant être fondé sur un prix fournisseurs hors zone euros, son prix pourra être exprimé en devises étrangères, auquel cas il sera converti en euros en fonction du taux de change applicable au jour de la facturation (ou du renouvellement) de la Licence.

Des frais annuels pour la gestion des licences pourront être appliqués au Client.

Sauf stipulation contraire dans le Devis ou la proposition commerciale, les Licences du Logiciel ou de la Solution

Logicielle sont payables annuellement, d'avance, sur présentation de facture.

## **PARTIE C - CONDITIONS COMMUNES A LA PRESTATION INTEGRATION LOGICIELLE ET A LA PRESTATION DE DEVELOPPEMENT SPECIFIQUE**

### **Article 1 : FONCTIONNEMENT DE BASE**

La réponse proposée par CAPTIVEA et sélectionnée par le Client se base sur un Logiciel ou une Solution Logicielle déjà existante.

Les personnalisations demandées doivent être réalisables via les fonctionnalités proposées en standard par la Solution Logicielle retenue (configurations, outils de développement fournis par le système).

Les possibilités, l'utilisation et les méthodologies de travail qui peuvent être mises en œuvre dépendent des possibilités du Logiciel. Cela permet une meilleure évolutivité, homogénéité entre les différentes fonctionnalités et montée en compétence sur l'ensemble du système.

En outre, Le Client comprend et accepte que la présentation des informations, listes de données et autres éléments d'interface utilisateur sur les écrans, restera celle proposée en standard par le Logiciel ou la Solution Logicielle.

Le cas échéant, la génération de documents se fera sur la base des possibilités de personnalisation offertes par le logiciel, en s'inspirant le cas échéant, autant que possible des documents fournis par le Client (logo, code couleurs).

### **Article 2 : REPRISE DE DONNEES**

Si prévues au contrat, les prestations de reprise de données de l'ancien logiciel correspondent à l'import des données, par la mise en œuvre d'un script de correspondance simple des colonnes du fichier fourni par le Client vers la base de la nouvelle Solution Logicielle.

L'extraction des données de l'ancien système et leur communication à nos équipes, se fera à la charge du Client sous forme de fichiers plats exploitables au travers des logiciels bureautiques standard (Microsoft Office) ou d'une base de données relationnelle MySQL.

Sauf stipulation contraire dans le Devis, les prestations de reprises de données ne comprennent pas de phase de nettoyage, qualification, modification, dé-doublonnage, ou de formatage des données, charge au client de fournir un fichier de données à reprendre exhaustif, propre, contenant les informations correctement formatés et prêt à être inséré dans le nouveau logiciel.

Le Client comprend et accepte que dans les cas de livraisons à Captivea de fichiers de données à reprendre incorrects ou incomplets, les prestations de reprises de données pourront être facturées à nouveau par Captivea pour prendre en compte la charge additionnelle de travail d'analyse et de réalisation.

### **Article 3 : TESTS PRÉALABLES**

Le Client peut demander à ce que des tests soient effectués, préalablement à l'Installation du Logiciel ou de la Solution Logicielle. Cette prestation sera mentionnée au Devis.

Le cas échéant, des tests seront conduits et exécutés par CAPTIVEA en interne, avant la recette prévue à l'article 3, dans des conditions d'usage normal, afin de s'assurer du bon fonctionnement de la Solution Logicielle selon les modalités précisées dans la Proposition Commerciale.

CAPTIVEA s'engage à corriger les anomalies et défaillances constatées à l'issue de ces tests.

### **Article 4 : LIVRAISON DU LOGICIEL OU DE LA SOLUTION LOGICIELLE**

Le Client devra, s'il procède par lui-même à l'installation du Logiciel ou de la Solution Logicielle, avoir procédé aux aménagements éventuels pour accueillir le Logiciel ou la Solution Logicielle au sein de son Système d'Information, conformément aux spécifications et/ou prérequis techniques matériel et logiciel, indiqués par les Éditeurs (sur leurs sites Internet).

Si cette installation est réalisée par CAPTIVEA, il devra en outre s'être conformé aux prérequis supplémentaires communiqués par CAPTIVEA.

Dans tous les cas, le Client devra également avoir préalablement procédé aux aménagements éventuels permettant de réaliser les liens et passerelles avec d'autres applicatifs métiers du Système d'Information (Serveur de téléphonie, GED, ERP, CRM, Base de données interne...).

### **Article 5 : LIVRAISON ET INSTALLATION - RECETTE**

La livraison et l'Installation de la Solution Logicielle s'effectueront selon les modalités spécifiées au Contrat.

Le Client s'assurera, dès la livraison par CAPTIVEA de la Solution Logicielle, de sa conformité aux besoins qu'il a exprimés.

La livraison et l'Installation de la Solution Logicielle seront constatées dans un procès-verbal de recette établi contradictoirement entre le Client et CAPTIVEA. Le Client pourra formuler, dans un délai maximum de 30 jours, ses réserves éventuelles quant aux dysfonctionnements constatés, ou à l'éventuelle non-conformité avec le cahier des charges. Les réserves doivent être précises et le cas échéant se fonder sur jeux de tests déclarés comme non-conformes.

CAPTIVEA disposera d'un délai de trente (30) jours pour faire le nécessaire afin de lever les réserves ou pour adresser au Client une réponse motivée expliquant que les réserves ne sont pas justifiées. Les défauts que le Client n'aurait pas notifiés dans les formes et délais convenus seront traités dans le cadre de la garantie.

Sauf stipulation contraire dans le Devis, l'absence de réserves formulées par le Client dans le délai susmentionné ou dans le délai notifié par CAPTIVEA lors de la livraison ou convenu d'un commun accord avec le CLIENT, de même que la Mise en Production de la Solution Logicielle (par ou à la demande du CLIENT) vaudront recette définitive et sans réserve de la Solution Logicielle.

#### Article 6 : **SUSPENSION DE LA PRESTATION**

Dans l'hypothèse où le Client manquerait à son obligation de collaboration, en omettant de répondre en temps utile aux demandes de CAPTIVEA pour la bonne exécution des Prestations, CAPTIVEA pourra, après une dernière demande écrite au Client de lui fournir les éléments demandés dans un délai maximum de 30 jours restée sans réponse, décider de suspendre immédiatement le Contrat. Cette suspension prendra effet au jour de sa notification au Client, et restera effective jusqu'à fourniture des éléments ou informations demandés. Compte tenu de la désorganisation occasionnée par les manquements du Client et la suspension subséquente du Contrat, les délais de livraison ou de réalisation de la Prestation seront décalés d'une durée équivalente à celle de la suspension, majorée de deux mois. A défaut de réponse du Client dans un délai de trois (3) mois à compter de la notification de la suspension, CAPTIVEA pourra résilier sans autre préavis le Contrat. Les dispositions de l'article A.16. al.2 seront applicables.

#### Article 7 : **PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Lorsque le Contrat prévoit la mise à disposition au profit du Client d'un Logiciel ou de Modules Complémentaires édités par un Editeur, le Client bénéficie d'un droit d'utilisation de ce Logiciel ou de ces Modules Complémentaires, dans les limites et aux conditions du contrat de licence final proposés par l'éditeur, la propriété dudit Logiciel et des Modules restant celle de l'Editeur.

Lorsque l'objet de la prestation inclut des Modules Complémentaires (réalisés par CAPTIVEA) ou la réalisation de Développements Spécifiques, sauf stipulation contraire sur le Devis, ceux-ci restent la propriété intellectuelle de CAPTIVEA, les présentes Conditions Générales n'emportant, en aucun cas, cession de droits d'exploitation au profit du Client.

Par les présentes, CAPTIVEA concède au Client une licence d'utilisation personnelle, incessible et non-exclusive des Modules Complémentaires et des Développements Spécifiques, aux seules fins du fonctionnement de la

Solution Logicielle, pour le nombre de postes utilisateurs autorisés, et sous réserve du paiement des licences tel que défini au Contrat.

Par conséquent, le Client s'interdit toute modification, diffusion, adaptation, ou exploitation commerciale de la Solution Logicielle, en ce compris les Modules Complémentaires et Développements Spécifiques réalisés par CAPTIVEA.

Dans l'hypothèse où les droits sur les Développements Spécifiques auraient été cédés au Client, cette cession ne sera effective qu'au jour du complet paiement par le Client desdits Développements. En outre, CAPTIVEA se réserve la possibilité d'utiliser les enseignements tirés des études et/ou des réalisations qui lui ont été confiées par le Client et de procéder à des développements pour des tiers, d'éléments similaires à ceux qu'elle a développés à la demande du Client. En toutes hypothèses, CAPTIVEA reste seule titulaire des méthodes, des outils et du savoir-faire mis en œuvre dans le cadre de ses prestations.

#### Article 8 : **GARANTIE DES PRESTATIONS**

CAPTIVEA garantit au Client que le paramétrage ou les développements spécifiques réalisés sur le Logiciel ou la Solution Logicielle sont substantiellement conformes aux spécifications décrites dans la documentation ou dans le cahier des charges.

La durée de cette garantie est de trois (3) mois à compter de la recette de la Solution Logicielle, telle que définie à l'article 5, et sera automatiquement rallongée des périodes d'indisponibilité de la Solution Logicielle, éventuellement intervenues au cours de la période de garantie.

Au cours de cette période, CAPTIVEA remédiera gratuitement à toute défaillance, à savoir toute anomalie, erreur de conception et de réalisation, défaut de fonctionnement lié au paramétrage ou aux développements spécifiques opérés par les équipes de Captivea sur la Solution Logicielle.

CAPTIVEA ne garantit pas que le Logiciel ou la Solution Logicielle est exempt de défauts. CAPTIVEA propose par ailleurs un contrat de maintenance couvrant également le noyau du Logiciel ou de la Solution Logicielle.

Le Client avisera CAPTIVEA de l'existence d'une défaillance par la soumission d'une demande au sein de l'espace Client de CAPTIVEA auquel un accès aura été fourni à l'interlocuteur privilégié du Client.

En fonction de l'information reçue et des précisions qu'elle contient, CAPTIVEA pourra :

- soit donner au Client, par téléphone, une solution permettant de remédier à la défaillance;
- soit procéder à distance à un test de reproduction avec le Client ;

- soit reporter la défaillance à l'Éditeur lorsqu'elle porte sur le Logiciel et que le Client dispose d'un contrat de maintenance en cours;
- soit décider de toute autre solution qu'il estime adaptée aux circonstances.

Les frais occasionnés par la mise en œuvre de cette garantie, seront à la charge exclusive de CAPTIVEA.

Dans le cas où la demande d'intervention adressée par le Client à CAPTIVEA n'est pas imputable aux développements logiciels et/ou aux Prestations de CAPTIVEA, celle-ci sera en droit, après accord du Client, de facturer le temps passé au tarif en vigueur à la date d'intervention, frais de déplacements éventuels en sus.

Si le Client ne souhaite pas missionner CAPTIVEA, une demande pourra être remontée auprès du support de l'Éditeur selon les termes et conditions du contrat de Maintenance souscrit au Devis auprès de l'Éditeur de la Solution Logicielle. Dans l'hypothèse où la demande du Client nécessiterait une intervention de l'Éditeur, celle-ci sera traitée dans les conditions et délais prévus par l'Éditeur au terme de sa propre garantie. En particulier, elle pourra nécessiter l'installation d'un correctif ou d'une mise à jour de la Solution Logicielle, préconisée par l'Éditeur.

Il est expressément entendu que la garantie cessera de s'appliquer en cas :

- D'intervention du Client ou d'un tiers (même spécialisé), par l'ajout, modification ou suppression de correction sur le Logiciel ou la Solution Logicielle livrée,
- De modification sur la configuration du système sur lequel le logiciel est installé sans avoir obtenu au préalable l'accord écrit de CAPTIVEA,
- De dépréciation, suppression, modification de logiciels Tiers, interfaces, passerelles ou langages maintenus par une société Tiers dont CAPTIVEA ne peut maîtriser l'évolution, et qui en modifierait les caractéristiques empêchant le bon fonctionnement des développements réalisés,
- De non-paiement par le Client des factures restant dues au titre de la Prestation ou de la Licence

Le Client reconnaît que la garantie ne couvre pas l'inadéquation du Logiciel à ses besoins, ni le développement de nouvelles fonctionnalités spécifiques.

## **PARTIE D - CONDITIONS SPECIFIQUES A LA MAINTENANCE ET AU SUPPORT**

### **Article 1 : DÉFINITIONS**

**Anomalie non bloquante** : toute anomalie mineure et majeure de fonctionnement permettant de poursuivre l'utilisation partielle ou complète des fonctionnalités, même si cela se fait au moyen d'une procédure de contournement.

**Anomalie bloquante** : toute anomalie de fonctionnement rendant impossible l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités du Logiciel

**Maintenance Corrective** : correction des anomalies, majeures et mineures du Logiciel ou de la Solution Logicielle.

**Support** : assistance à l'utilisation du Logiciel ou de la Solution Logicielle

**Maintenance Editeur** : gestion de l'interface avec les Éditeurs de logiciels dans le cas d'anomalie sur le core du logiciel

### **Article 2 : MAINTENANCE CORRECTIVE ET SUPPORT**

Le Client peut souscrire un Contrat de Maintenance et Support, selon différentes formules présentées par Devis ou proposition commerciale au Client.

Le contrat de Maintenance englobe le Logiciel ou la Solution Logicielle, ainsi que les paramétrages et développements spécifiques réalisés pour le Client.

Le contrat de Maintenance démarre à la date de l'Installation du Logiciel ou de la Solution Logicielle.

CAPTIVEA assurera les prestations de Maintenance Corrective du Logiciel ou de la Solution Logicielle, ainsi que le Support conformément à la procédure prévue à l'Article 3.

CAPTIVEA pourra à son choix, proposer des solutions de contournement, corriger les Anomalies non bloquantes par l'envoi de correctifs, ou remonter une demande auprès du support de l'Éditeur selon les termes et conditions du contrat souscrit au Devis ou à la proposition commerciale auprès de l'Éditeur de la Solution Logicielle.

Dans l'hypothèse où la demande du Client nécessiterait une intervention de l'Éditeur, celle-ci sera traitée dans les conditions et délais prévus par l'Éditeur au terme de sa propre garantie. En particulier, elle pourra nécessiter l'installation d'un correctif ou d'une mise à jour du Logiciel ou de la Solution Logicielle préconisée par l'Éditeur.

CAPTIVEA ne saurait être tenue responsable pour une réponse jugée tardive à une demande de support ou de

maintenance, ou pour son incapacité à résoudre une anomalie notifiée par le Client, dès lors qu'elle aura mis en œuvre tous les moyens nécessaires, notamment auprès de l'Éditeur du Logiciel concerné, pour résoudre ce dysfonctionnement.

### Article 3 : PROCÉDURE

Les demandes au titre du Support et de la Maintenance Corrective doivent exclusivement être adressées par le biais de la plateforme technique CAPTIVEA, sur l'espace personnel du Client. Les demandes devront être centralisées et adressées uniquement par l'interlocuteur technique prévu au paragraphe de la partie A - Article 6.

Les demandes sont reçues et traitées du lundi au vendredi de 9H00 à 12H00 et de 14H00 à 17H00, exception faite des jours fériés légaux et périodes de fermeture de l'entreprise ou accord particulier entre les parties. Elles seront hiérarchisées, et traitées par CAPTIVEA en fonction de leurs degrés d'urgence.

### Article 4 : MAINTENANCE ÉVOLUTIVE

Compte tenu des prestations déjà réalisées pour adapter le logiciel au besoin exprimé par le Client, il est expressément précisé que les mises à jour et évolutions du Logiciel ne sont pas comprises dans la Maintenance Corrective, l'Infogérance, ni dans la Garantie. Toute installation d'une mise à jour ou évolution donnera lieu à facturation d'une Prestation distincte.

### Article 5 : EXCLUSIONS

CAPTIVEA est déchargée de toute responsabilité à l'égard de son obligation de maintenance et de support sur des Anomalies résultant :

- De l'inadéquation des spécifications des postes Utilisateurs, notamment de capacité de mémoire, d'espace disque ou de tout périphérique informatique utile au bon fonctionnement du Logiciel tels que précisés dans le contrat.
- Des dysfonctionnements liés à un logiciel tiers (autre que le Logiciel) installé sur les postes Utilisateurs
- D'une panne ou d'un problème consécutif à une intervention ou manipulation quelconque effectuée par le Client et/ou un tiers sur les Postes qui porterait atteinte au bon fonctionnement du Logiciel
- D'une façon générale, de toute intervention d'un tiers, non autorisée par CAPTIVEA, sur le Logiciel ou la Solution Logicielle.

## PARTIE E - CONDITIONS SPECIFIQUES A L'INFOGERANCE

### Article 1 : OBJET DE LA PRESTATION

Dans le cadre de la prestation d'infogérance, CAPTIVEA fournit au client un service d'hébergement du Logiciel ou de la Solution Logicielle concédée au client ; ainsi que de l'ensemble des Données afférentes (ci-après « le Service »).

### Article 2 : DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Dans le cas où les Logiciels et les Données du Client sont hébergés sur les serveurs de CAPTIVEA ou de ses sous-traitants, ces derniers sont administrés uniquement par CAPTIVEA ou ses sous-traitants et ne sont pas partagés avec des tiers.

Dans ce cas, CAPTIVEA se réserve le droit, à tout moment, de migrer les Logiciels et les Données du Client vers d'autres serveurs pour continuer à garantir la meilleure qualité de service possible.

Le cas échéant, une communication préalable sera envoyée au Client, avec les estimations de l'indisponibilité de la solution Logicielle.

CAPTIVEA s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaire pour assurer la continuité et une qualité de service conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art.

#### Article 2.1 : Disponibilité

CAPTIVEA garantit au Client, une disponibilité annuelle du Service (5 jours sur 7, de 9h à 18h), selon un taux inscrit au Contrat sauf cas de perturbation, force-majeur, ou saturation des réseaux non maîtrisés par CAPTIVEA ou sauf cas de maintenance du centre serveur.

CAPTIVEA ne saurait être tenue responsable d'un manquement à ses obligations de qualité et continuité du Service, tels que prévus au présent article, en cas de :

- perturbation ou interruption sur les infrastructures électriques extérieures affectant les serveurs utilisés pour l'hébergement du Service,
- perturbation du réseau télécom du Client ;
- périodes de maintenance notifiées à l'avance prévoyant des opérations de maintenance préventive de l'infrastructure serveurs, afin de maintenir le niveau de qualité du Service,
- interruption du Service ordonné par une autorité administrative ou juridictionnelle française ou européenne ;
- défaut de collaboration du Client dans l'analyse et le diagnostic des Anomalies liées au Service ;

CAPTIVEA informera le Client de toute opération de maintenance, dans la mesure du possible, dans un délai de 24 heures en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention.

#### Article 2.2 Pénalités

En cas de dépassement de la durée maximale d'indisponibilité, CAPTIVEA sera redevable au Client d'une pénalité calculée sur la base de la redevance annuelle, au prorata du temps d'indisponibilité du Service, calculée comme suit :

$$P = N \times (1 \times R/100), \text{ où}$$

- P= pénalité
- N= nombre de jours d'indisponibilité (toute durée inférieure à 24h est considérée comme un jour)
- R= montant de la redevance annuelle

Cette pénalité sera imputée sur la prochaine facturation du Client.

Elle est plafonnée à un mois de redevance, et a un caractère libératoire, de sorte que le Client s'interdit tout autre recours ou réclamation en raison de l'indisponibilité subie.

#### Article 3 : PROPRIÉTÉ ET SECURITE DES DONNÉES DU CLIENT

Les données entrées par le Client dans la Solution Logicielle et hébergées par CAPTIVEA sont et resteront la propriété du Client. CAPTIVEA s'engage à ne pas utiliser ces données dans un but autre que celui de fournir ses prestations au Client. A ce titre, elles ne peuvent être divulguées, transférées, louées ni d'une quelconque manière cédées, ou exploitées par CAPTIVEA sans l'autorisation écrite et préalable du Client. CAPTIVEA s'interdit d'en communiquer le contenu à tout tiers sauf sur injonction d'un tribunal ou d'une autorité administrative.

CAPTIVEA met en œuvre les moyens techniques pour assurer la sécurité des données du Client et notamment à les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées. En particulier, CAPTIVEA sauvegarde les Données sur différents sites physiques, assurant la résilience et la disponibilité des Données. Par ailleurs, l'accès aux locaux de CAPTIVEA est sécurisé, de même que l'accès à son Système d'Information. CAPTIVEA garantit que les Données sont hébergées sur des serveurs situés sur le territoire français ou d'un Etat membre de l'Union Européenne.

CAPTIVEA restituera au Client ses données, à la fin du Contrat, sur demande écrite de celui-ci intervenue au plus tard un (1) mois avant la fin du Contrat sous format Dump

et fichiers zip, et sous réserve du complet paiement des Prestations, à l'exclusion des données hébergées en dehors de la plateforme technique de CAPTIVEA (notamment dans le cadre d'utilisation des suites bureautiques GSuite ou Office 365), sans frais pour le Client.

Le Client pourra également demander copie de ces données en cours d'exécution du contrat, auquel cas la prestation d'extraction fera alors l'objet d'une facturation.

Le Client est informé qu'à la date de fin du Contrat, les données seront effacées, et qu'il lui appartient donc d'en demander la restitution selon les modalités prévues au présent article.

#### Article 4 : ACCES AUX DONNEES

CAPTIVEA pourra, afin d'honorer ses obligations aux termes du Contrat, notamment lors de l'installation du Service, à des fins de Support, ou encore de Développement Spécifique, être amené à devoir accéder aux Données et à les extraire et/ou les reproduire, sur un environnement informatique extérieur au Client.

Le Client reconnaît que l'accès aux Données est inhérent à l'exécution par CAPTIVEA de ses obligations contractuelles.

CAPTIVEA informera le Client uniquement lors de l'extraction et/ou la reproduction de Données sur un environnement ou matériel extérieur, en lui indiquant les raisons de cette extraction ou reproduction, ainsi que la durée prévisible d'utilisation des Données, et leur localisation.

**CAPTIVEA reconnaît le caractère sensible et hautement confidentiel des Données et, en conséquence, s'interdit d'en communiquer le contenu à tout tiers sauf sur injonction d'un tribunal ou d'une autorité administrative.** CAPTIVEA s'engage à ne donner accès aux Données qu'aux personnes dûment autorisées à réaliser les Prestations, et soumises à une stricte obligation contractuelle de confidentialité.

#### Article 5 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Si le Client devait insérer, dans le Logiciel, hébergé par le Service, des données à caractère personnel (ci-après « les Données Personnelles »), il aurait alors la qualité de responsable de traitement de ces Données Personnelles, CAPTIVEA ayant qualité de sous-traitant au sens de la réglementation applicable. CAPTIVEA n'intervient pas dans la détermination des finalités ou les moyens de ces traitements de Données Personnelles et ne saurait en aucun cas être considéré comme responsable conjoint avec le Client du traitement de ces Données Personnelles.

Dans ces conditions, le Client garantit à CAPTIVEA qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique &

Libertés » et du Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données lors de leur collecte.

**A ce titre, le Client garantit CAPTIVEA contre tout recours, plainte, ou réclamation émanant d'une personne physique, dont les données personnelles seraient hébergées par CAPTIVEA, ou ses sous-traitants et lié à l'utilisation ou au traitement de ces Données par le Service.** Il est rappelé que la durée de conservation des données du personnel est, selon la recommandation de la CNIL (norme simplifiée NS-046), limitée à la période pendant laquelle l'employé est présent dans l'entreprise. En conséquence, l'ensemble des données personnelles le concernant (comptes emails, données de connexion, agendas professionnels) doit être effacé lors du départ du collaborateur ; à l'exception des données dont la conservation est prescrite par la loi pour des raisons comptables ou fiscales, notamment (telles que des bulletins de paie).

De même, la durée de conservation recommandée pour les données client/prospect est de 3 ans à compter de la dernière transaction (pour les clients) ; et 3 ans à compter de leur collecte par le responsable de traitement ou du dernier contact émanant du prospect (pour les données prospect). En toutes hypothèses, il appartiendra au Client de procéder à toutes les déclarations ou études d'impact requises par la loi ou les réglementations européennes, afin de déterminer la durée de conservation de ces données, et d'en informer CAPTIVEA afin que celle-ci puisse effectuer les paramétrages ou développements additionnels nécessaires sur le Service.

Si les personnes concernées venaient à exercer auprès de CAPTIVEA des demandes d'exercice de leurs droits, celles-ci seront systématiquement renvoyées au Client, pour qu'il les traite dans les délais légaux.

Sauf stipulation contraire dans le Devis, CAPTIVEA est autorisée à faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour réaliser toute opération de traitement des Données Personnelles nécessitée par le Contrat, et notamment l'hébergement des Données. L'identité du sous-traitant sera ; communiquée au Client sur simple demande de sa part. **CAPTIVEA s'engage à ne faire appel qu'à des sous-traitants hébergeant les Données sur des serveurs situés en France ou sur le territoire de l'Union Européenne sauf stipulation contraire sur le devis.** En cas de changement de sous-traitant CAPTIVEA en informera préalablement et par écrit le Client, en indiquant clairement les activités de traitement sous-traitées, ainsi que l'identité et les coordonnées du sous-traitant. Le CLIENT disposera d'un délai de 15 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. A défaut d'objection émise pendant ce délai, le sous-traitant ultérieur sera réputé agréé par le Client.

CAPTIVEA s'assurera que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en oeuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la réglementation sur les Données Personnelles. En toutes hypothèses, CAPTIVEA demeure pleinement responsable vis-à-vis du Client de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

CAPTIVEA s'engage à tenir un registre des traitements de données personnelles en sa qualité de sous-traitant, comme prescrit par la réglementation en vigueur, dans lequel figureront l'identité et les coordonnées du Client, en tant que responsable du traitement, ainsi que la nature des opérations de traitement de données effectuées (hébergement, ou autres)..

CAPTIVEA notifiera au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance et par contact téléphonique, confirmé sans délai par email. Cette notification sera accompagnée de toute documentation utile, afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. CAPTIVEA fera ses meilleurs efforts pour assister le Client dans ses démarches visant à garantir la conformité des traitements de données personnelles avec la réglementation en vigueur. A ce titre, CAPTIVEA mettra à la disposition du Client toutes les informations nécessaires en cas de réalisation de tout audit de conformité ou sécurité, ou toute analyse d'impact menée par le Client.

En revanche, les Prestations visées au Contrat n'incluent pas la réalisation de démarches propres au Client, telles que la rédaction d'analyses d'impact, ou la déclaration à la CNIL d'une violation de Données, lesquelles donneront lieu, le cas échéant, à facturation d'une prestation distincte.

#### Article 6 : **CONDITIONS FINANCIERES**

En contrepartie de la fourniture du Service, le Client acquittera une redevance mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle de Service à échoir, dont le montant est indiqué au Devis ou à la proposition commerciale.

Le montant de cette redevance est indexé sur l'indice SYNTEC et sera révisé annuellement au 1er janvier de chaque année, valeur prise au dernier indice connu à la date de facturation.

En cas de retard de paiement, CAPTIVEA se réserve le droit de suspendre tout ou partie du Service, sans que cette suspension puisse donner lieu à quelque indemnisation que ce soit pour le Client



#### Article 7 : **RESPONSABILITE**

CAPTIVEA ne sera tenue responsable, en sa qualité de sous-traitant, que des obligations spécifiquement mises à sa charge par le Contrat, ou par la Règlementation Données Personnelles ; ou encore s'il a agi en dehors des instructions précises du Client.

CAPTIVEA ne saurait être tenue responsable des manquements du Client à cette réglementation, et qui ne lui seraient aucunement imputables, en application de l'article 82.3 du RGPD.

**En toutes hypothèses, la responsabilité de CAPTIVEA vis-à-vis du Client, en cas de recours d'un tiers au titre de la responsabilité solidaire instituée par l'article 82.4 du RGPD, est limitée au montant indiqué à l'article A.8 des présentes Conditions Générales.**

## **PARTIE F : CONDITIONS SPECIFIQUES A LA PRESTATION D'AUDIT « RGPD »**

### **Article 1 : OBJET DE LA PRESTATION**

CAPTIVEA propose un service d'audit visant à évaluer la conformité des traitements de données mis en œuvre par le Système d'Information du Client avec la législation applicable en matière de données personnelles, et en particulier le Règlement Européen 2016/679 dit « Règlement Général sur le Protection des Données personnelles » (RGPD).

Dans le cadre de cette prestation, CAPTIVEA :

- Recense, avec le Client, les différents traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par le Client ;
- Identifie les éventuels sous-traitants auxquels sont confiés des opérations de traitement de ces données ;
- Evalue la conformité technique et organisationnelle de ces traitements de données avec le RGPD ; notamment au regard des points suivants : mesures de sécurité physique des données ; gestion des accès aux données en interne ; procédures techniques mises en place pour garantir l'information ou le recueil du consentement des personnes concernées ; transfert de données hors Union Européenne ; gestion technique des demandes liées à l'exercice des droits des personnes concernées.

Cette liste n'est pas exhaustive et pourra, le cas échéant, être complétée ou amendée dans le Devis.

La prestation donne lieu à un rapport d'audit listant les points de non-conformité identifiés, et émettant des recommandations en vue d'une mise en conformité, classées par ordre de priorité décroissant.

### **Article 2 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

Il appartient au Client de fournir à CAPTIVEA l'ensemble des informations relatives au traitement par ses soins de données personnelles, quelles que soient leur nature ou leur source (clients, fournisseurs, prospects, personnel ; etc), afin que l'audit puisse être le plus complet et exhaustif possible. CAPTIVEA ne saurait être responsable du défaut d'analyse d'un traitement de données non révélé par le Client lors de la prestation.

### **Article 3 : PERIMETRE DE LA MISSION - RESPONSABILITÉ**

L'audit « RGPD » réalisé par CAPTIVEA ne porte que sur des points d'ordre technique et organisationnel, et non juridiques. Si, pour les besoins de l'audit, CAPTIVEA devait être amené à porter une appréciation sur la légalité d'un traitement, cet avis serait émis à titre indicatif, et sous toutes réserves d'une analyse approfondie par un professionnel du droit.

Il appartient au Client de faire réaliser un audit juridique et contractuel complet, par un professionnel du droit, afin de garantir sa mise en conformité juridique avec la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, l'audit « RGPD » n'est pas une prestation de mise en conformité, mais uniquement une étude des traitements de données mises en œuvre, visant à identifier les points techniques et organisationnels de non-conformité.

Il appartient au Client de mettre en œuvre les recommandations de l'audit « RGPD » réalisé par CAPTIVEA, afin d'assurer sa mise en conformité technique et organisationnelle avec la réglementation en vigueur.

CAPTIVEA n'est tenue qu'à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de cette mission ; et fera ses meilleurs efforts pour que l'ensemble des points de non-conformité soient identifiés, en l'état des informations données par le Client. En revanche, CAPTIVEA ne saurait encourir la moindre responsabilité du fait de l'absence de mise en œuvre, ou de la mise en œuvre incomplète des recommandations émises au terme de l'audit, et susceptibles d'exposer le Client à des sanctions civiles, pénales ou administratives. CAPTIVEA ne saurait en aucun cas être tenue solidairement responsable avec le Client du non-respect par celui-ci de la réglementation applicable en matière de données personnelles, que ces manquements aient été ou non identifiés lors de l'audit.

### **Article 4 : CONDITIONS FINANCIERES**

La prestation d'audit RGPD sera réalisée en méthode « Projet » ou « Régie », suivant les indications du Devis. Sauf accord contraire des Parties, l'audit sera précédé d'une phase de cadrage, conformément à l'article A.5.2, destinée à mieux cerner l'étendue des besoins du Client, au vu notamment des traitements de données mis en œuvre par l'entreprise, et des démarches déjà réalisées (registre des traitements, mentions d'information, etc).

## **PARTIE G : CONDITIONS SPECIFIQUES A LA MISSION « DPO »**

### **Article 1 : OBJET DE LA MISSION**

CAPTIVEA propose à ses Clients, sous réserve d'un audit préalable « RGPD », d'être désigné en qualité de Délégué à la Protection des Données (ou « Data Protection Officer » - DPO) externe, en application de l'article 37.6 du RGPD.

Le Client reconnaît expressément que CAPTIVEA peut être désigné DPO pour d'autres entreprises, quelles que soient leur taille ou leur activité. Cependant, CAPTIVEA s'engage à informer le Client dans l'hypothèse où elle serait sollicitée par une société exerçant une activité manifestement concurrente de celle du Client, afin d'être désigné DPO de cette entreprise. Le cas échéant, et sous réserve de justifier de motifs légitimes, le Client pourra s'opposer à cette désignation, ce qui autorisera CAPTIVEA à mettre fin à sa mission, moyennant préavis réduit d'un mois.

Le Client s'engage, dès validation du Devis relatif à la mission de DPO, à effectuer les formalités nécessaires auprès de la CNIL, pour la désignation de CAPTIVEA en qualité de DPO de l'entreprise.

### **Article 2 : PERIMETRE DE LA MISSION**

Dans le cadre de sa mission de DPO, CAPTIVEA assumera les fonctions limitatives suivantes :

- a) conseiller et informer le Client ainsi que ses employés qui procèdent aux traitements de données sur les mesures techniques et organisationnelles qui leur incombent en vertu de la réglementation française et européenne applicable en matière de protection des données;
- b) s'assurer du respect de la mise en place de ces mesures, en préconisant les audits techniques nécessaires
- c) assister le Client dans la tenue du registre des traitements de données, et veiller au respect des droits des personnes concernées, dans les conditions prévues aux articles 47 et 48 du décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005, et des textes ultérieurs pouvant s'y substituer,
- d) dispenser des conseils d'ordre technique ou organisationnel, sur demande du Client, en ce qui concerne toute analyse d'impact relative à la protection des données et vérifier l'exécution de celle-ci en vertu de l'article 35 du RGPD,
- e) coopérer avec l'autorité de contrôle; à savoir la CNIL, et faire office de point de contact pour celle-ci sur toutes les questions techniques ou organisationnelles relatives au traitement, y compris la consultation préalable visée à l'article 36 du RGPD, et mener des consultations auprès de la CNIL, le cas échéant, sur tout autre sujet.
- f) Plus généralement, veiller à la mise en œuvre de démarches de conformité du Client avec la

réglementation française et européenne applicable en matière de protection des données, en préconisant toute mesure de sensibilisation, formation du personnel, audit juridique ou étude d'impact rendue nécessaire par les traitements mis en œuvre ;

Ne sont pas compris dans cette mission :

- Le traitement direct des demandes d'exercice des droits par les personnes concernées : celles-ci devront d'abord être traitées par un responsable du Client, avant d'être, si nécessaire, transférées pour avis à CAPTIVEA ;
- La rédaction, ou l'assistance à la négociation des contrats ou clauses de contrats ; entre le Client et ses propres clients, fournisseurs, ou prestataires, ou sous-traitants de Données Personnelles, relatifs à la protection des données personnelles,
- 
- La réalisation d'audits approfondis sur les services de la société, pour évaluer leur conformité à la réglementation française et européenne applicable,

### **Article 3 : EXERCICE DE LA MISSION**

En sa qualité de DPO, CAPTIVEA fera directement rapport au niveau le plus élevé de la direction du Client ; ainsi qu'à l'interlocuteur « données personnelles » désigné, le cas échéant, par le Client dans le Devis ou au cours de l'exécution du Contrat.

CAPTIVEA sera tenue à la plus stricte confidentialité sur les informations recueillies ou échangées dans le cadre de sa mission de DPO, quelle que soit leur nature (technique, logicielle, juridique, financière, organisationnelle, commerciale, etc). Cette obligation de confidentialité subsistera pendant 10 ans à compter de la fin de la mission.

### **Article 4 : DUREE – RESILIATION**

Sauf stipulation contraire dans le Devis, le Contrat relatif à cette Prestation est conclu pour une période d'un an, renouvelable par tacite reconduction pour des périodes annuelles, sauf dénonciation par LRAR au moins 3 mois avant l'échéance initiale ou de renouvellement.

Par exception, CAPTIVEA pourra mettre un terme au Contrat de façon anticipée, moyennant un préavis réduit d'un mois, si elle estime que ses recommandations ne sont pas prises en compte, ou qu'elle se trouve en situation de conflit d'intérêts.

### **Article 5 : CONDITIONS FINANCIERES**

La Prestation sera réalisée en méthode « Régie », sur la base d'un nombre de jours de disponibilité par mois ou par an. Toute prestation réalisée au-delà du temps initialement convenu dans le Devis sera facturé sur la base du taux horaire de CAPTIVEA en vigueur. Les facturations seront émises mensuellement, avec relevé des prestations effectuées.

**Article 6 : RESPONSABILITE**

CAPTIVEA exercera sa mission de DPO en toute indépendance, et ne recevra aucune instruction du Client. Il appartiendra au Client de mettre en œuvre les recommandations émises par CAPTIVEA en qualité de DPO. Il est rappelé que, conformément à l'article 38.4 du RGPD, CAPTIVEA ne pourra être relevée de sa mission de DPO, du fait de l'exercice de ses fonctions, et notamment en cas de recommandation liée à une non-conformité du Client avec la réglementation applicable.

Il appartient au Client de faire réaliser un audit juridique et contractuel complet, par un professionnel du droit, afin de garantir sa mise en conformité juridique avec la réglementation en vigueur

En toutes hypothèses, les dispositions de l'article A.8 s'appliquent à cette Prestation.

**CAPTIVEA**

Société à responsabilité limitée au capital de 203 500€

159 Allée Albert Sylvestre – 73000 CHAMBERY

RCS CHAMBERY 501 030 811