

Conditions Générales EIC

I- Conditions applicables aux concession, location, utilisation des licences et ventes des services associés

En validant sa commande sur le site www.eic.fr et/ou auprès d'EIC ou de partenaires d'EIC, le Client, accepte de fait les présentes conditions générales EIC.

EIC diffuse des Progiciels standards conçus pour convenir à l'ensemble de ses utilisateurs clients ; la commande par le Client de Progiciels EIC vaut confirmation de l'adéquation du Progiciel à ses propres besoins, notamment sur la base des informations fournies par EIC ou l'un de ses partenaires, via la documentation commerciale, suite à la visualisation d'une vidéo produit disponible sur internet, ou encore après participation à une présentation personnalisée (web ou sur site) du Progiciel commandé. Sauf cas exceptionnel et après accord écrit d'EIC préalablement à la validation d'une commande par un Client, il ne sera fait aucune adaptation spécifique postérieurement à la commande d'un Progiciel.

Article I-1 : Définitions

Les termes suivants ont, dans les présentes conditions générales, la définition qui leur est donnée ci-dessous :

Le Client : personne morale ou physique ayant acquis (ou souscrit un contrat de location) une licence d'utilisation d'un ou plusieurs Progiciels

Progiciel : ensemble complet et documenté de programmes informatiques conçus pour être fourni à plusieurs utilisateurs, en vue d'une même application ou d'une même fonction.

Entité utilisatrice interne : entité associée, actionnaire ou membre du Client ou entité dans laquelle le Client est associé, actionnaire ou membre, clairement identifiée et autorisée par EIC à exploiter la licence d'utilisation du Client dans les mêmes termes, conditions et obligations

Entité utilisatrice externe : personne morale ou physique liée commercialement ou contractuellement au Client, autorisée par ce dernier à utiliser les fonctionnalités des Modules allégés, gratuits ou payants, fournis avec certains Progiciels

Formation : désigne toute prestation d'accompagnement sur les progiciels EIC (présentielle, distancielle, digitale). N'étant pas certifiées « Qualiopi », les formations dispensées par EIC ne peuvent pas faire l'objet d'une quelconque prise en charge au titre de la formation continue.

Utilisateur : personne physique attachée au Client ou à une Entité utilisatrice, destinée à exploiter les fonctionnalités du ou des Progiciels acquis

Module allégé : partie d'un Progiciel comprenant un ensemble allégé de fonctionnalités

Ces définitions sont libellées avec une majuscule et s'entendent au singulier comme au pluriel.

Article I-2 : Propriété

Les Progiciels et leur documentation sont protégés par des droits de propriété appartenant soit à EIC pour les Progiciels dont il possède directement et pleinement les droits d'auteur, soit aux auteurs pour les Progiciels dont EIC dispose contractuellement d'un droit de commercialisation et de diffusion. Le Client, ses entités utilisatrices internes ou externes sont tenues de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection desdits droits de propriété.

Concernant les Progiciels, le Client, ses entités utilisatrices internes ou externes s'interdisent donc :

- d'en effectuer des copies sauf dans le cadre de copies de sauvegarde telles que définies à l'article I-7.3,
- de les transférer à un tiers sans l'autorisation écrite et préalable d'EIC,
- d'en effectuer une sous location sans avoir obtenu un accord écrit et préalable d'EIC.

Le Client, ses entités utilisatrices internes ou externes reconnaissent expressément que la licence d'utilisation du Progiciel, concédée par EIC, ne leur transfère aucun droit de propriété sur le Progiciel et s'interdisent de procéder à toutes modifications, adaptations ou traductions dudit Progiciel.

Article I-3 : Concession de la licence d'utilisation

En contrepartie du paiement du prix, précisé sur le bon de commande ou récapitulatif de commande envoyé par courriel suite à une commande sur internet, EIC concède au Client un droit d'utilisateur final du Progiciel dans les conditions définies aux présentes et pour une durée limitée à la validité du contrat de Services, à défaut de conditions particulières stipulées lors de la commande.

Toute commande 'en ligne' (à partir d'un site internet sécurisé tel que www.eic.fr) ne sera définitive qu'après télépaiement par Carte Bancaire effectué depuis la plateforme de règlement sécurisée mise à disposition par tout partenaire bancaire d'EIC, le clic ou double clic du Client nécessaire pour valider une commande en ligne constituant une signature électronique. Après acceptation du paiement, un récapitulatif de commande en ligne ainsi que les codes d'accès à la plateforme de téléchargement seront envoyés au Client par courriel afin qu'il puisse procéder au téléchargement de son progiciel (cf Article I-4). Les données enregistrées par EIC dans le cadre d'une commande en ligne constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre EIC et le Client.

Le droit d'utilisation du Progiciel est personnel, non exclusif, non cessible et non transférable. Il n'est accordé qu'au Client et à ses Entités utilisatrices internes.

Le principe de mise en place d'un système de protection et/ou de surveillance de l'utilisation des licences dans les conditions des présentes est accepté sans réserve par le Client. Le Client s'engage à installer tout fichier de protection qui lui serait fourni, et s'interdit par tout moyen de violer le système de protection et/ou de surveillance du ou des Progiciels.

Le Client s'engage à souscrire à une licence adaptée à ses besoins, notamment au nombre d'Utilisateurs effectifs. Le droit d'utilisation est concédé pour un Utilisateur unique. Tout manquement concernant ces règles peut conduire à la suspension du contrat d'assistance-maintenance (ou Contrat de Services) par EIC, sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire, et ce jusqu'à régularisation totale de la situation par le Client.

Si les besoins du Client évoluent en cours d'exploitation de la Licence, le Client se rapprochera d'EIC pour convenir des nouvelles modalités financières applicables à ses besoins.

EIC peut mettre à disposition du Client, suivant les Progiciels commandés, certains Modules allégés destinés aux Entités utilisatrices externes. Si aucune limite n'est précisée sur la proposition commerciale validée par le Client ou récapitulatif de commande en ligne envoyé par courriel, EIC autorise ce dernier :

- à installer ces Modules allégés sur un nombre illimité de postes chez ses propres Entités utilisatrices externes, sous réserve que ces dernières acceptent les conditions d'utilisation qui leur seront proposées lors de l'installation
- à créer un nombre illimité d'Utilisateurs appartenant à ces Entités utilisatrices externes

Article I-4 : Livraison et installation du Progiciel

Hormis dans le cas d'une solution d'utilisation de licence dans un mode locatif hébergé par EIC (modèle 'SAAS') où EIC se charge d'installer et mettre à disposition le(s) Progiciel(s) sur une plateforme ad hoc (cf conditions particulières applicables aux solutions hébergées par EIC), tout Progiciel commandé par le Client, en ligne ou par validation d'un bon de commande, lui sera systématiquement livré via la plateforme 'internet' de téléchargement d'EIC, mise à disposition gratuitement à tout Client sous contrat de maintenance en cours de validité ; l'accès à cette plateforme ('Espace Client') s'effectue depuis le site www.eic.fr par login et mot de passe fournis au Client, informations personnelles qu'il veillera à garder confidentielles, et à ne diffuser qu'auprès de collaborateurs eux-mêmes tenus au respect de confidentialité. En aucun cas EIC ne pourra être tenu responsable d'une mauvaise utilisation de la plateforme mise à la disposition du Client.

A la demande du Client, EIC pourra lui transmettre le Progiciel sous forme d'un CD ROM d'installation, par courrier postal, moyennant un montant forfaitaire annuel de 15 €HT pour frais de traitement.

Une clé de protection contenant les droits d'utilisation du Progiciel pourra être également fournie au Client par téléchargement via ce même 'Espace Client'.

EIC fournira les mises à jour du Progiciel au Client par téléchargement informatique en mode manuel ou automatique depuis sa plateforme de téléchargement ('Espace Client')

L'installation du Progiciel sera réalisée par le Client lui-même en relation avec l'assistance téléphonique d'EIC sur sollicitation du Client. Une prestation complémentaire d'installation du Progiciel pourra être exécutée par EIC, mais ne sera réalisée que sur demande expresse du Client et après validation, par ce dernier, d'une offre de prix établie par EIC.

Article I-5 : Contrat de Services

L'acquisition (ou la location) de toute licence d'utilisation induit automatiquement la souscription ferme et définitive au présent contrat de maintenance et d'assistance téléphonique, dont le Client en accepte sans réserve les termes, conditions et modalités définies dans cet article, à défaut de la signature de tout autre contrat dont les conditions prévaudraient sur les présentes.

> I-5.1 - Prestation d'assistance téléphonique au Progiciel

Sauf stipulation contraire sur le bon de commande ou récapitulatif de commande en ligne envoyé par courriel, le Client et ses Entités utilisatrices internes bénéficient, pendant la durée du contrat et pour toute difficulté ou erreur d'exécution rencontrée au cours de l'utilisation du Progiciel, d'une assistance téléphonique, pendant les horaires d'ouverture de ce service, accessible au +33(0)2 54 23 36 36

Deux niveaux d'assistance téléphonique sont proposés en fonction des Progiciels acquis :

- **Assistance 'limitée' (réservée à certains Progiciels)** : le Client bénéficie d'une assistance strictement limitée à la résolution de difficulté d'ordre informatique, excluant expressément toute assistance à l'utilisation courante du Progiciel, portant notamment sur des questions relatives aux fonctionnalités ou encore à la matière juridique concernée par le Progiciel.

Cette assistance, qui ne s'effectue que sur la dernière version livrée du Progiciel, prévoit notamment :

- l'aide à la résolution de messages d'erreur liés à un dysfonctionnement
- l'assistance à l'installation initiale du Progiciel et ses mises à jour sur les postes équipés, aux difficultés liées aux sauvegardes, restaurations, tables endommagées, impressions...

Cette assistance est prodiguée à des interlocuteurs sensibilisés aux manipulations courantes de leur système d'information : utilisation du système d'exploitation, de restauration, de la gestion des fichiers (*navigation sur les lecteurs locaux, réseaux, navigation sur internet*), et disposant de tous les droits d'accès à l'administration du système. EIC ne pourra pas être tenu responsable de la non-résolution des difficultés dans le cas où le Client ne saurait reproduire les manipulations qui lui sont prodiguées. Dans ce cas, le Client se chargera :

- soit de mettre en rapport un autre interlocuteur interne (collaborateur) ou externe (prestataire informatique) avec l'assistance EIC, en capacité de réaliser les manipulations nécessaires
- soit de souscrire au contrat 'Net Assistance' proposé par EIC, qui autorise les Services d'assistance téléphonique d'EIC à intervenir ponctuellement sur le système informatique du Client

Est exclue de la prestation toute assistance afférente à des applications tierces ou à des matériels sur lesquels le Progiciel est installé (antivirus, OS, serveurs, imprimantes...)

- **Assistance 'complète'** : le Client bénéficie d'une assistance qui reprend l'ensemble des prestations précédemment détaillées complétées d'une assistance

téléphonique 'métier' (utilisation pratique du Progiciel, matière abordée par le Progiciel, etc...). Cette assistance est prodiguée à des utilisateurs disposant de compétences en adéquation avec le Progiciel utilisé ; elle ne se substitue pas à des actions de formation qui seraient utiles à l'utilisateur pour comprendre et utiliser régulièrement le Progiciel. Dans le cas où EIC constaterait une inaptitude certaine de l'utilisateur faisant appel à l'assistance, EIC proposera au Client des plans de formations adaptés, aux tarifs en vigueur, ou une réévaluation de son contrat de prestation d'assistance 'complète'. En cas de refus du Client EIC se réserve la possibilité, sans contrepartie financière, de réduire l'assistance 'complète' à une assistance 'limitée', chargée à EIC d'en prévenir le Client au moins 15 (quinze) jours calendaires avant la mise en œuvre de cette mesure, par tout moyen.

A défaut de mention expresse de la souscription à l'assistance 'limitée' sur le bon de commande ou récapitulatif de commande en ligne envoyé par courriel, le Client reconnaît souscrire à l'assistance 'complète'. Dans le cas d'une souscription expresse à l'assistance 'limitée', le Client reconnaît et accepte sans réserve le renoncement à l'ensemble des prestations incluses dans l'assistance 'complète'. Si les besoins du Client évoluent au cours du contrat, le niveau d'assistance téléphonique pourra être modifié par simple validation, par le Client, d'une nouvelle offre commerciale.

L'assistance téléphonique EIC est uniquement réservée aux salariés ou prestataire informatique des entités utilisatrices internes du client. Aucune assistance téléphonique ne sera dispensée aux entités utilisatrices externes du client.

L'assistance téléphonique est disponible de :

- 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 du lundi au jeudi
- 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 le vendredi

Ces horaires sont indicatifs et sont susceptibles d'évoluer ; EIC s'engage à en informer le Client, par tout moyen, dans les plus brefs délais.

> I-5.2 - Prestation de maintenance du Progiciel

Pendant la durée du contrat, EIC fournira au Client des mises à jour du Progiciel livrées suivant les modalités définies à l'article I-4.

Ces nouvelles versions comprendront toutes les améliorations apportées par EIC ainsi que les modifications rendues nécessaires par l'évolution législative. Hormis dans le cas d'une solution d'utilisation de licence dans un mode locatif hébergé par EIC (modèle 'SAAS') où EIC se charge d'installer et mettre à disposition le(s) nouvelle(s) version(s) (cf conditions particulières applicables aux solutions hébergées par EIC), le Client s'engage à installer ces mises à jour, dès leur disponibilité et sans délai, sur l'ensemble des postes concernés, afin d'assurer une continuité dans la fourniture du service par EIC. EIC ne saurait être tenu pour responsable d'un préjudice subi par le Client consécutivement à une défaillance de ce dernier quant à l'installation d'une mise à jour fournie par EIC ou l'un de ses partenaires.

Par ailleurs, le Client est informé que les évolutions technologiques peuvent conduire EIC à développer et maintenir ces Progiciels dans des environnements qui nécessitent des performances accrues des postes sur lesquels ils sont exploités, des systèmes d'exploitation à jour des évolutions du marché, etc... Le Client reconnaît indéniablement cette évolution, et s'efforcera de faire régulièrement évoluer son parc informatique ; EIC ne pourra être tenu pour responsable de lenteurs ou d'incompatibilités diverses occasionnées suite à la livraison de mises à jour, dans le cas où le Client n'aurait pas raisonnablement et régulièrement mis à jour son parc en fonction des évolutions du monde informatique et des éventuelles recommandations d'EIC.

Sont exclues de cette maintenance contractuelle les interventions qui résulteraient d'une mauvaise utilisation ou manipulation faite par le Client.

Les interventions chez le Client sont également exclues des présentes conditions générales.

Dans tous les cas, toute prestation complémentaire ne sera réalisée que sur demande expresse du Client et après validation, par ce dernier, d'une proposition d'intervention établie par EIC.

> I-5.3 – Accès aux paramètres et données du Client

Le Client reconnaît être avisé que certains Progiciels sont dotés de système de transmission automatique : paramètres d'utilisation, paramètres de configuration, données anonymisées (excluant toutes données personnelles des dossiers du Client) qu'EIC se réserve le droit de collecter à des fins de facilitation et d'optimisation de sa maintenance, d'analyses et de statistiques. Le Client en accepte expressément et sans réserve le principe.

Il est précisé que toute transmission de données personnelles propres à des dossiers du Client, nécessaire dans certaines situations pour faciliter l'analyse ou la résolution de dysfonctionnement particulier ou isolé, ne pourra être effectuée que sur ordre du Client, et jamais de façon automatique. Dans ce cas précis, EIC s'engage à observer toute confidentialité des données des dossiers transmis par le Client pendant toute la durée du traitement, et à les détruire une fois le dysfonctionnement corrigé.

> I-5.4 - Tarifs et révision des prix

Le montant relatif à la prestation d'assistance-maintenance est stipulé sur la ou les propositions commerciales validées par le Client ou sur le récapitulatif de commande en ligne envoyé par courriel.

Sauf conditions particulières, le prix est payable d'avance et la facturation intervient le mois précédent le début de la prestation ; la facture est à régler, de préférence par prélèvement, le 1^{er} (premier) du mois suivant la date de facture, sauf conditions d'échéance plus favorables précisées sur la facture.

Le non paiement des échéances et/ou le non-respect par le Client de l'une de ses obligations entraînent la suspension de toutes les prestations convenues aux présentes (assistance, maintenance et toute poursuite du droit d'utilisation des licences concédées), sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire.

Le tarif pourra être révisé, à chaque reconduction annuelle de contrat, dans la limite de 5 fois la variation de l'indice SYNTEC, par comparaison entre l'indice appliqué lors de la précédente facture annuelle et celui appliqué pour la nouvelle facture.

En cas de modification de tarif autre que celle précédemment citée, EIC s'engage à en informer le Client, par simple courrier ou courriel, au moins 3 (trois) mois avant le terme annuel du contrat.

Dans le cas d'un constat avéré d'une utilisation de la licence dans des conditions anormales et supérieures aux capacités convenues à la commande, les modalités financières afférentes aux prestations d'assistance et de maintenance pourront être adaptées automatiquement à chaque renouvellement annuel du contrat sur la base du tarif public en vigueur, latitude donnée à EIC de régulariser la période passée, ce que le Client accepte sans réserve.

> I-5.5 - Durée / renouvellement

La première période est stipulée sur le bon de commande ou sur le récapitulatif de commande en ligne envoyé par courriel.

Sauf dénonciation du contrat au moins 3 (trois) mois avant son terme, par l'une ou l'autre des parties, par email signé électroniquement ou lettre recommandée AR celui-ci est renouvelable, pour des périodes annuelles, par tacite reconduction.

En cas de dénonciation, le Client ne pourra à nouveau souscrire à cette prestation qu'après avoir acquitté le coût d'une mise à jour ponctuelle du Progiciel.

Article I-6 : Cas particulier des locations de licence

En cas de souscription à une offre de location de licence (cas notamment des offres d'utilisation de Progiciels EIC en mode hébergé et infogéré 'SAAS'), le Client accepte expressément les termes propres aux conditions de location qui suivent, à défaut de la signature de tout autre contrat dont les conditions prévaudraient aux présentes.

> I-6.1 - Tarifs et révision de prix :

Le montant initial de la prestation de location (ou 'abonnement') est précisé sur la proposition commerciale (ci-après dénommée offre de location) validée par le Client ou sur le récapitulatif de commande en ligne envoyé par courriel.

Sauf stipulation contraire sur cette offre de location validée par le Client ou sur le récapitulatif de commande en ligne envoyé par courriel, la fréquence de facturation est annuelle.

Le prix de l'abonnement est payable d'avance et la facturation intervient le mois précédent le début de la prestation ; la facture est à régler, de préférence par prélèvement. Le 1^{er} (premier) du mois suivant la date de facture, sauf conditions particulières. Le non paiement des échéances et/ou le non-respect par le Client de l'une de ses obligations entraînent la suspension du droit d'utilisation de la licence louée, et des prestations d'assistance et maintenance fournies par EIC, sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire.

Le tarif pourra être révisé annuellement, dans la limite de 5 fois la variation de l'indice SYNTEC, par comparaison entre l'indice appliqué lors de la précédente facture annuelle et celui appliqué pour la nouvelle facture.

En cas de modification de tarif autre que celle précédemment citée, EIC s'engage à en informer le Client, par simple courrier ou courriel, au moins 3 (trois) mois avant le terme annuel du contrat.

Dans le cas d'un constat avéré d'une utilisation de la licence louée dans des conditions anormales et supérieures aux capacités convenues à la commande, les modalités financières afférentes aux prestations de location, d'assistance et de maintenance pourront être adaptées automatiquement à chaque renouvellement annuel du contrat sur la base du tarif public en vigueur, latitude donnée à EIC de régulariser la période passée, ce que le Client comprend et accepte sans réserve.

> I-6.2 - Contrat de Services

La souscription à une offre de location induit automatiquement la souscription au même contrat de Services tel que défini aux articles I-5, dont le coût peut être inclus dans celui de la redevance de location (condition stipulée sur le bon de commande ou sur le récapitulatif de commande en ligne envoyé par courriel). De façon induite, les conditions de l'article I-6.3 'durée/renouvellement du contrat de location' se substituent à celles de l'article I-5.5 'durée/renouvellement' de la prestation d'assistance-maintenance.

> I-6.3 - Durée/renouvellement du contrat de location :

La durée initiale de la location est précisée sur l'offre de location acceptée par le Client ou sur le récapitulatif de commande en ligne envoyé par courriel.

Sauf dénonciation formulée au moins 3 (trois) mois avant le terme de la location, par l'une des parties, email signé électroniquement (ou lettre AR), le contrat est renouvelé tacitement pour des périodes annuelles.

Dans le cas d'une location avec engagement minimum de durée qui permet de bénéficier de conditions financières avantageuses, le Client s'engage à louer la(les) licence(s) pendant cette durée minimum précisée sur l'offre de location ou sur le récapitulatif de commande en ligne envoyé par courriel. En cas de dénonciation opérée avant le terme de l'engagement minimum, le Client s'engage à régler une indemnité égale à 2,5 fois (deux fois et demi) la différence de tarification annuelle entre la location sans engagement et celle souscrite avec engagement de durée, majorée de 20% (vingt pour cent) pour frais de traitement.

En cas d'utilisation frauduleuse et volontaire de la licence faite par le Client (par exemple : nombre de droits d'Utilisateurs commandés inférieur au nombre d'Utilisateurs exploitant effectivement le Progiciel, nombre de dossiers supérieur à la capacité maximale commandée...), EIC se réserve le droit de

suspendre la prestation sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire jusqu'à la régularisation intégrale de la situation du Client.

Article I-7 : Engagements du Client

La responsabilité d'EIC ne saurait être engagée dans le cas où le Client manquerait à l'une de ses obligations stipulées dans les présentes conditions générales.

> I-7.1 - Equipement matériel

Le Client reconnaît qu'il a priori connaissance de l'ensemble des prérequis matériels, en vigueur à la date de validation de sa commande, afin d'en vérifier l'adéquation avec son infrastructure matérielle existante. Il s'engage à les respecter, dans leur état actuel ou futur, afin de bénéficier d'un fonctionnement optimal des Progiciels et de leurs éventuelles mises à jour.

> I-7.2 - Responsabilité du Client

Le Client est entièrement responsable de la bonne utilisation du Progiciel, par lui-même et l'ensemble de ses Entités utilisatrices conformément à la documentation fournie et aux présentes conditions générales.

Le Client s'engage à faire respecter les droits de propriété de l'auteur et de l'éditeur et à mettre en place tous les moyens nécessaires pour la protection dudit droit de propriété.

Le Client est également responsable de l'ensemble de son propre système d'information et doit prendre toutes les mesures nécessaires quant à la protection de celui-ci contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intervention. EIC ne saurait être tenu pour responsable de la dégradation ou de la perte de données consécutivement à l'une de ces attaques malveillantes.

De plus, le Client est informé qu'il est de son devoir de procéder à l'ensemble des démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur concernant les données qu'il traite au sein du Progiciel et plus particulièrement celles prévues par la CNIL relatives au traitement de données à caractère personnel.

Le Client s'engage à informer EIC sans délai de toute modification des informations communiquées lors de sa commande (telles que adresse(s) de livraison, coordonnées de facturation, références bancaires etc.) soit directement dans son Espace Client, soit en contactant directement les services d'EIC au 02.54.23.36.36. ou par mail src@eic.fr.

> I-7.3 - Sauvegardes

Horrmis dans le cas d'une solution d'utilisation de licence dans un mode locatif hébergé par EIC (modèle 'SAAS') où EIC se charge des copies de sauvegarde (cf conditions particulières applicables aux solutions hébergées par EIC), le Client reste seul responsable de ses données et doit notamment :

- procéder aux opérations de sauvegarde adaptées à son activité, au minimum selon la périodicité définie ci-dessous,
- contrôler sur l'ensemble des matériels et Progiciels qu'elles se sont bien effectuées,
- tester régulièrement (une fois par mois minimum) la procédure de restauration.
- o **Sauvegarde quotidienne** : cette sauvegarde devra être conservée pendant un délai minimum de 7 (sept) jours.
- o **Sauvegarde hebdomadaire** : cette sauvegarde devra être conservée pendant un délai minimum de 4 (quatre) semaines.
- o **Archivage annuel** : cette archive devra être conservée pendant toute la durée de validité des données. Pour tous les Progiciels comportant une opération de clôture, cet archivage annuel devra être effectué avant l'opération de clôture. Pour les autres Progiciels, EIC recommande d'effectuer cet archivage annuel avant l'installation d'une mise à jour majeure du Progiciel.

En cas de non-respect des procédures de sauvegarde, EIC ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à la perte des données qui auraient dû faire l'objet de ces sauvegardes, et ce quelle que soit la cause de la perte de ces données.

> I-7.4 - Paiement

Le Client s'engage à s'acquitter de l'ensemble des montants relatifs à sa commande initiale et aux prestations souscrites, suivant les conditions et modalités définies aux articles I-5.4 et I.6.1, des présentes conditions générales.

Article I-8 : Obligations d'EIC

EIC garantit la conformité du Progiciel à la description et aux spécifications figurant dans sa documentation ou manuel d'utilisation ou spécificités techniques associés, mais ne garantit pas qu'ils soient exempts de tout défaut ou dysfonctionnement, qu'EIC s'engage, au titre du contrat de maintenance, à corriger dans les plus brefs délais.

EIC est responsable du respect par ses employés, fournisseurs et sous-traitants, ainsi que du respect des règles concernant la confidentialité des informations dont il a connaissance et qui sont de sa responsabilité.

II - Conditions particulières applicables à l'utilisation de licences en mode hébergé et infogéré par les services d'EIC (modèle SAAS)

En acceptant une offre d'utilisation de licences de Progiciels EIC en mode hébergé et infogéré par les services d'EIC, le Client accepte sans réserve les présentes conditions particulières et complémentaires aux conditions générales, ci-après définies et applicables dans leur intégralité, dont l'objet est de préciser les modalités techniques, financières et pratiques dans lesquelles EIC autorise le Client à utiliser les Progiciels commandés dans cet environnement hébergé et infogéré.

Il est préalablement rappelé que l'accès aux Progiciels EIC en mode hébergé, c'est-à-dire installés sur une plateforme distante du site physique du client, ne peut s'opérer que par l'utilisation totale ou partielle du réseau Internet, et le Client déclare être informé du défaut de fiabilité d'un tel réseau, tout spécialement en termes de :

- sécurité relative dans la transmission des données,
- continuité non garantie dans l'accès aux services,

- performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données,
- hétérogénéité des performances sur les sites du Client

Article II-1 : Définitions

Chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura dans le présent contrat la signification qui lui est donnée dans sa définition, à savoir :

- « Accès » : prestation permettant de rendre accessible par les utilisateurs les Progiciels EIC hébergés sur le Centre informatique EIC.
- « Centre informatique EIC » : salle sécurisée appartenant ou louée par EIC dans laquelle est installée la configuration d'exploitation.
- « Configuration d'exploitation » : ensemble des moyens techniques d'hébergement de système de diffusion, tels que serveur, routeur, pare-feu et logiciel associé composé de l'ensemble des moyens et systèmes nécessaires à l'hébergement
- « Hébergement » : prestations de stockage et de mise à disposition du contenu et des Progiciels EIC permettant de les rendre accessibles à tout utilisateur du Client
- « Infogérance » : prise en charge contractuelle de tout ou partie d'un système d'information d'un organisme par un prestataire extérieur.
- « Internet » : ensemble de réseaux informatiques et de télécommunications interconnectés de dimension mondiale, permettant l'accès à des contenus par les utilisateurs, via des serveurs.
- « Maintenance matérielle » : ensemble des opérations nécessaires au maintien des matériels en état d'exploitation.
- « Plate-forme » : ensemble des matériels et logiciels mutualisés nécessaires à la mise à disposition de serveurs dédiés pour les clients EIC.
- « Support de sauvegarde » : bande magnétique ou tout autre moyen apte à stocker les contenus afin de permettre leur récupération en cas de perte de données sur la solution informatique du Client.
- « Version majeure » : version initiale d'une application ou mise à jour de celle-ci impliquant une réinstallation des programmes à partir d'un support fourni par l'éditeur et induisant un changement du numéro de version de cette application.
- « Version mineure » ou « patch » : mise à jour de paramètres ou autre élément d'une application n'induisant pas un changement du numéro de version de cette application.

Article II-2 : Définition des prestations

En cas d'option à la commande pour l'utilisation des Progiciels EIC en mode hébergé et infogéré (modèle SAAS), EIC met à la disposition du Client :

II-2.1 - Une prestation d'hébergement des Progiciels EIC qui comprend :

- l'allocation au Client d'une capacité de stockage sur la plate-forme EIC dont la taille est définie selon des pratiques, usages ou utilisation 'normale' et standard des Progiciels EIC (en cas d'activité particulière du Client qui justifierait une allocation d'espace supplémentaire, EIC et le Client se rapprocheraient pour définir les modalités techniques et financières spécifiques à cette utilisation 'hors norme')
- la fourniture de l'énergie informatique nécessaire à la réalisation des prestations identifiées au sein du présent contrat ;
- la surveillance du bon fonctionnement de l'infrastructure nécessaire à l'hébergement ;
- l'installation et l'accessibilité sur la configuration d'exploitation des Progiciels EIC ;
- la sauvegarde de l'ensemble des données 'Client' saisies dans les progiciels EIC et la protection des supports de sauvegarde ;
- la gestion de la sécurité, tant physique que logique, des progiciels EIC mis à la disposition du Client et d'une manière générale de la plate-forme d'hébergement, compte-tenu des moyens raisonnables connus au moment de leur mise en œuvre ;

Ainsi, n'entrent pas dans le champ des prestations assurées par EIC, les prestations qui ne sont pas listées ci-dessus et notamment :

- Le contrôle des résultats ou toute autre action concernant le contenu des Progiciels EIC mis à la disposition du Client ;
- l'installation et la maintenance des matériels et logiciels sur les sites du Client.

En conséquence, le Client est responsable de la mise en œuvre des équipements nécessaires à l'accès aux services via le réseau Internet ou son réseau privé.

II-2.2 - Une prestation d'infogérance des Progiciels EIC qui comprend :

- la mise à jour de versions (majeures et mineures) ;
- le contrôle du fonctionnement informatique ;
- la remise en production en cas d'arrêt.

Ainsi, elle n'intègre notamment pas le contrôle de la validité des contenus.

La cadence et le moment choisi pour installer et déployer les mises à jour restent à l'initiative d'EIC qui s'efforcera de maintenir un haut niveau de disponibilité de ses applications.

Article II-3 : Mode d'hébergement

Les prestations d'hébergement sont réalisées sur une plateforme de virtualisation mutualisée, internalisée ou sous-traitée à un tiers hébergeur choisi en fonction de son professionnalisme et de ses engagements de service rigoureusement conformes aux orientations et directives RGPD. Le Client reconnaît avoir accepté l'offre EIC en toute connaissance de la plateforme d'hébergement retenue ; en cas de changement de sous-traitant ou de plateforme, EIC s'engage à en informer le Client au moins 2 mois avant la migration planifiée de l'infrastructure.

Article II-4 : Obligations d'EIC

EIC est seul responsable de la maintenance de la configuration d'exploitation et de ses évolutions éventuelles.

EIC s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques conformes à l'état de l'art pour assurer la sécurité des données du Client.

EIC réalisera une sauvegarde de l'intégralité des données 'Client' propres aux Progiels EIC utilisés en mode hébergé, dans les conditions suivantes :

1. Soit une rotation des sauvegardes quotidienne sur les 31 derniers jours calendaires.
2. Soit une rotation des sauvegardes quotidienne sur les 31 derniers jours calendaires et mensuelle sur les 12 derniers mois (jour de référence = dernier jour calendaire du mois).

Les opérations de sauvegarde visées à l'alinéa précédent du présent article ne dispensent pas le Client de réaliser toute sauvegarde qu'il estime nécessaire, en particulier à fin d'archivage.

Article II-5 : Moyens et coûts de télécommunications

Les moyens et coûts de télécommunications entre les sites du Client et la configuration d'exploitation restent à la charge exclusive du Client qui se conformera aux pré-requis techniques d'EIC.

EIC ne sera nullement responsable des interruptions / suspensions de service ou de tout autre fait ayant pour origine une défaillance partielle, totale, temporaire ou définitive des moyens et réseaux de télécommunications.

Article II-6 : Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter toute préconisation technique qui lui aurait été transmise par EIC dans le cadre de l'utilisation de ses Progiels en mode hébergé et infogéré.

Le Client s'engage à garder confidentielles les codes d'accès à la Plate-forme, ne pas les transférer au profit de tiers sous quelque nature que ce soit (cession, location, sous location).

Le Client s'engage à souscrire autant d'accès et/ou d'utilisateurs à la Plate-forme (et aux Progiels EIC) que nécessaire par rapport à son utilisation effective. Dans le cas d'un constat avéré d'une utilisation des progiels EIC hébergés dans des conditions anormales et supérieures aux capacités convenues à la commande, les modalités financières afférentes aux produits et services utilisés pourront être adaptées automatiquement à chaque renouvellement annuel du contrat sur la base du tarif public en vigueur, latitude donnée à EIC de régulariser la période passée, ce que le Client accepte sans réserve.

Article II-7 : Accessibilité

II-7.1. Hors les cas de force majeure, les cas de maintenance définis au point II-7.3 et les cas pour lesquels les causes ne lui sont pas exclusivement imputables, EIC rendra accessibles les progiels EIC souscrits par le Client, 5 jours sur 7 pendant les horaires d'ouverture des services d'assistance appelés à l'article I-5.1, hors jours fériés, à compter de sa mise à disposition du Client. En dehors de ces horaires, les Progiels EIC souscrits par le Client resteront accessibles mais, en cas de perte d'accès, ne pourraient être remis à disposition du Client que pendant les horaires rappelés dans cet article I-5.1.

II-7.2. EIC se réserve le droit de fermer l'accès aux Progiels EIC souscrits par le Client pendant les horaires d'ouverture des services d'assistance, après information du Client au moins 24h au préalable, qui en informera l'ensemble de ses utilisateurs, afin d'assurer la maintenance de la Configuration d'Exploitation et des Progiels EIC souscrits par le Client.

II-7.3. A ce titre, EIC, dans toute la mesure du possible, tentera de ne pas rendre indisponibles les serveurs pendant un temps excessif et de réaliser ces maintenances sur des horaires privilégiés

II-7.4. En cas d'interruption liée à un cas de force majeure, EIC informera par tout moyen de communication disponible le Client.

II-7.5. L'accès aux Progiels EIC souscrits par le Client passant par un réseau de télécommunication, le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites liées à l'exploitation de ce réseau (disponibilité, temps de latence, ...) et reconnaît que la responsabilité d'EIC concernant l'accès à ses Progiels ne peut être engagée que pour des défaillances concernant la configuration d'hébergement sous sa responsabilité directe. EIC ne saurait être tenue responsable de toute défaillance de l'opérateur de télécommunications.

Article II-8 : Tarifs et révision de prix

Les prestations liées à l'utilisation des Progiels en mode hébergé et infogéré (SAAS) seront facturées au Client conformément aux conditions de prix acceptées lors de la commande, à la même cadence que le contrat de location assorti aux Progiels mis à disposition sur la Plate-forme.

Les modalités de révision de prix sont identiques à celles des conditions générales applicables aux locations de licence (Article I-6). Dans le même esprit, la durée et les conditions de résiliation aux prestations d'hébergement et d'infogérance sont identiques aux conditions générales applicables aux contrats de location

Article II-9 : Responsabilité du Client

Le Client assume la responsabilité du contenu des données saisies dans les Progiels EIC souscrits en mode hébergés.

Le Client est seul responsable du respect des obligations légales qui lui incombent au regard de ses activités, et notamment du fait de procéder à une déclaration du traitement de ses fichiers nominatifs.

Le Client est responsable de l'administration de ses utilisateurs, de la définition de leurs mots de passe. EIC ne pourra être tenu pour responsable d'une intrusion sur la Plate-forme mise à disposition du Client en cas d'usurpation de l'identité des utilisateurs du Client.

Article II-10 : Restitution des données du Client

A l'extinction de la location des licences, EIC s'engage à permettre au Client de récupérer sous 30 jours calendaires les données saisies dans les Progiels EIC qui lui appartiennent. A défaut de cette récupération sous ce délai de 30 jours calendaires, EIC ne pourra être tenu pour responsable de la suppression ou perte des données saisies par le Client.

III - Dispositions communes

EIC se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. En cas d'acceptation par le Client de nouvelles conditions, ces dernières annulent et remplacent les conditions

générales antérieures, qui seront applicables à tous les produits et services utilisés par le Client.

Article III-1 : Intégralité

Les présentes conditions expriment l'intégralité des engagements des parties.

Aucune autre condition générale ou spécifique figurant antérieurement dans les documents envoyés ou remis par les parties ne pourra s'intégrer au présent contrat.

Article III-2 : Documents contractuels

Les relations contractuelles entre les Parties sont régies par les documents contractuels suivants par ordre hiérarchique décroissant :

- Les bons de commande.
- Les Conditions Générales EIC,

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut.

Article III-3 : Conditions et modalités financières

Les montants, précisés sur la proposition commerciale validée par le Client ou sur le récapitulatif de commande en ligne envoyé par courriel, sont indiqués en Euros Hors taxe et correspondent aux tarifs en vigueur.

L'ensemble des coûts financiers, qu'ils soient relatifs à l'acquisition ou à la location de la licence d'utilisation du Progiel, ou encore aux prestations associées, est stipulé sur la proposition commerciale établie par EIC et validée par le Client ou sur le récapitulatif de commande en ligne envoyé par courriel.

L'ensemble des licences et services est payable d'avance, à la commande et sans escompte conformément aux conditions de règlement indiquées sur la proposition commerciale validée par le Client ou sur le récapitulatif de commande en ligne envoyé par courriel. Concernant les licences, la facturation intervient dès livraison du Progiel. S'agissant des services souscrits et prestations associées, elle intervient à la prise de commande. Le délai maximum de règlement ne pourra pas excéder 45 (quarante-cinq) jours fin de mois à compter de la date de facture. Toute commande sur le Site www.eic.fr ne sera définitive qu'après paiement en ligne via la plateforme de paiement sécurisé d'EIC.

De convention expresse, et sauf report sollicité à temps par le Client et accordé par EIC de manière particulière, le défaut de paiement à l'échéance, de tout prix afférent aux produits et services entraînant, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu ;
- la facturation de pénalités de retard calculées à un taux d'intérêt annuel s'élevant à 20%, ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, conformément à l'article L441-6 du code de commerce
- la possibilité pour EIC de suspendre la fourniture et/ou le cas échéant, l'utilisation du service sans préavis, et ce sans que cette suspension d'accès n'ouvre droit à une quelconque réparation au profit du Client.

Tous les frais et honoraires éventuels engagés par EIC pour le recouvrement des sommes dues par le Client seront à la charge du Client.

Article III-4 : Résiliation

En cas de difficulté pour l'application des présentes conditions générales, de manquement à ses obligations par le Client ou EIC, une notification devra être faite par email signé électroniquement (ou lettre AR) par la partie plaignante. Si le(s) manquement(s) n'éta(en)t pas réparé(s) au terme de 30 (trente) jours, le contrat serait résilié de plein droit.

La résiliation du contrat par EIC, suite à une faute du Client (non-paiement des échéances, manquement aux obligations ou fraude, ...), ne donnera lieu à aucun versement d'indemnité compensatoire par EIC. Dans ce cas, les sommes déjà versées par le Client restent acquises par EIC.

Article III-5 : Responsabilité d'EIC

Compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, EIC est soumis à une obligation de moyens au titre de ses obligations contractuelles et s'engage à apporter tout son professionnalisme et tout son savoir-faire au service du Client dans le cadre de l'exécution des présentes.

EIC ne peut fournir au Client plus de prestations ou de garanties que celles qui lui sont accordées par ses propres fournisseurs ou sous-traitants. Cela est en particulier valable en termes de qualité et disponibilité des services d'accès aux réseaux de télécommunication (téléphonie / internet) et des services de maintenance matérielle qui lui sont fournis par des prestataires.

Dans tous les cas, EIC ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client et des tiers (notamment les Entités Utilisatrices internes et externes) des dommages indirects tels que préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commandes, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices, perte d'image de marque, trouvant leur origine dans les présentes dispositions (ou en étant la conséquence), ni des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts ou non de l'objet des présentes conditions générales.

Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et, par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation.

Si la responsabilité d'EIC venait à être engagée en réparation d'un manquement d'EIC, les dommages et intérêts qui seraient dus au Client sont plafonnés, par année contractuelle, à un montant égal aux sommes perçues par EIC sur une période de 12 (douze) mois et sur le seul Progiel ou service en cause. Il est précisé qu'aucune action ne pourra être intentée par le Client envers EIC plus de 2 (deux) ans après la survenance de son fait générateur.

Article III-6 : Sous-traitance

EIC se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie de ses prestations à toute entreprise ou partenaire extérieur ; elle s'engage dans ce cas, au même niveau de services et de qualité.

Article III-7 : Autonomie des dispositions

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres d'article et l'un quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Si une clause des présentes conditions générales est déclarée nulle, elle sera réputée non écrite, sans entraîner la nullité de l'ensemble contractuel par lequel les parties resteront engagées l'une envers l'autre.

En aucun cas, et quelles que soient sa durée et son importance, une tolérance du fait d'une des parties à l'égard de l'autre, par dérogation à une disposition de l'ensemble contractuel liant les deux parties, ne constituera un droit acquis au profit de l'autre.

Article III-8 : Assurance

1. Chacune des parties déclare être assurée auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, pour toutes les conséquences dommageables des actes dont elle pourrait être tenue pour responsable en vertu du présent contrat.

2. En cas de propriété de matériel appartenant au Client (ex : serveur hébergement), il convient au Client de juger de l'intérêt de souscrire une assurance perte d'exploitation en cas de perte de données afin de garantir les dommages directs lié à ce préjudice.

3. Chacune des parties déclare avoir procédé au règlement de toutes les primes exigibles et s'engage à procéder au règlement des primes à venir.

Article III-9 : Force majeure

1. De manière expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, blocage total ou partiel des réseaux et services de télécommunications et de communication, y compris les réseaux et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des parties et empêchant l'exécution normale du présent contrat.

2. La survenance d'un cas de force majeure suspendra, dans un premier temps, de plein droit, l'exécution des présentes conditions et obligations.

Si, au-delà d'une période de trois mois, les parties constataient la persistance du cas de force majeure, les différentes prestations prévues aux présentes seront résiliées automatiquement et de plein droit, sauf accord contraire des deux parties.

Article III-10 : Données personnelles

En conformité avec la réglementation sur les données personnelles (loi Informatique et Libertés et avenants, et le règlement européen 2016/679), le traitement automatisé des données nominatives réalisées à partir du Site www.eic.fr a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sous le numéro d'enregistrement 1066989. Le cas échéant, le Client devra mentionner dans les déclarations à la CNIL que ses données nominatives sont hébergées par un tiers.

Au sens du Règlement Général sur la Protection des Données, EIC peut intervenir en qualité de « Sous-traitant » et le Client, en qualité de « Responsable de traitement ».

Les Parties conservent l'entière maîtrise de leurs bases de données respectives.

Les Parties et leurs éventuels collaborateurs doivent présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de confidentialité et de sécurité. Ils doivent respecter les obligations leur incombant et prendre toutes les mesures qui s'imposent en matière de protection de la sécurité et de la confidentialité des données à caractère personnel, notamment en cas de transfert international de ces données.

Dans le cadre de l'exécution de prestations liées au traitement de données à caractère personnel, les Parties mettront en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger lesdites données contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment dans le cadre de la transmission de ces données dans un réseau, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite. En cas de violation avérée de données à caractères personnelles, EIC s'engage à respecter les obligations de notification prévues à l'article 33 du RGPD.

A l'exception des présentes dispositions, les Parties s'engagent à ne pas exploiter ou utiliser, à ne pas faire de copies et à ne pas créer de fichiers des données à caractère personnel contenues dans les systèmes informatiques de l'autre Partie pour leurs besoins propres ou pour le compte de tiers. EIC traitera les données du Client conformément à ses instructions (réalisation d'opérations d'assistance maintenance, fourniture des prestations d'hébergement/infogérance...).

A l'expiration de toute relation contractuelle, les Parties s'engagent à détruire, sur demande de l'autre Partie, les données à caractère personnel et/ou les fichiers qu'ils auraient pu être amenés à conserver ou à créer, sous quelque forme que ce soit, dans le cadre de l'exécution du contrat.

Le Client ayant transmis des informations personnelles à EIC dispose d'un droit d'accès des données qui le concernent.

Le Client peut exercer ce droit en écrivant par voie électronique à dataprivacy@eic.fr ou par voie postale à : SAS EIC 167, allée d'Helsinki CS 30076 41102 VENDOME Cedex.

EIC s'engage à prendre et maintenir les mesures techniques nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des fichiers et données conformément aux dispositions de la réglementation en vigueur.

Article III-11 : Attribution de compétence

Tout litige concernant les présentes sera soumis au Tribunal de Commerce de Blois.