CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICES – ARCHE MC2

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Services (**CGVS version du 18/11/2025**) s'appliquent à tout contrat conclu entre la société ARCHE MC2 (ci-après « **le Prestataire** ») et le Client identifié sur le Devis.

2. Définition

Anomalie : désigne une difficulté de fonctionnement des Applications, répétitive et reproductible.

Anomalie Bloquante : désigne anomalie qui unitairement ou cumulée, rend le fonctionnement des services impossible ou entraîne des pertes de données significatives.

Anomalie Majeure : désigne anomalie qui unitairement ou cumulée, a des répercussions négatives, sur la qualité des services, représentant une gêne importante ou provoquant des limitations ou restrictions dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités des services et notamment une dégradation de ses performances, mais permettant néanmoins un fonctionnement au moins partiel des services.

Anomalie Mineure : tout autre cas d'anomalie.

Application(s) : désigne les applications logicielles mises à la disposition du Client, propriété du Prestataire, hébergées chez le Client ou accessible en mode Saas chez le Prestataire ou son sous-traitant. Les Développements Spécifiques réalisés par le Prestataire pour le Client font partie des Applications.

CGU : désigne les conditions générales d'utilisation des Applications, que l'Utilisateur Final s'engage à respecter dans le cadre des Services, jointes en Annexe 1 des CGVS.

Client : désigne la personne morale ou physique ayant souscrit le Contrat pour les besoins de son activité professionnelle.

Conditions Générales d'Hébergement : désigne les services de mise à disposition des équipements physiques et informatiques d'infrastructures fournis par le Prestataire et/ou son sous-traitant consistant dans le stockage d'un ou plusieurs serveurs permettant l'accès aux Applications en mode SaaS dont les conditions figurent en Annexe 3 des CGVS.

Conditions Spécifique Produit : désignent les conditions particulières associées au Produit et Option(s) souscrite(s) par le Client, dérogeant aux présentes CGVS

Conditions Particulières : désignent les conditions particulières associées au(x) Option(s) souscrite(s) par le Client, décrites dans le devis ci-après ou dérogeant aux présentes CGVS. Les Conditions particulières viennent compléter et/ou amender les Conditions Générales de Vente et de Services (CGVS). Les conditions particulières prévalent sur les conditions générales.

Date d'anniversaire : désigne la date correspondant à l'échéance annuelle de la date de signature du Contrat

Devis : désigne la proposition commerciale soumise au Client décrivant les Services et leurs prix.

Développement Spécifique : désigne les développements (en code source et objet) réalisés par le Prestataire sur demande du Client et tel qu'identifié dans le Devis.

Données : désignent les informations et données du Client (y compris les données à caractère personnel) traitées par le Prestataire dans le cadre du Contrat.

Licence : désigne l'autorisation à disposer du droit d'installer et/ou d'utiliser les Applications pour la durée définie sur le Devis.

Maintenance : désigne la maintenance Corrective et Évolutive. Le Client est informé et accepte que la Maintenance Corrective ne porte que sur la dernière version des Applications.

Maintenance Corrective : désigne les prestations et actions, décrites ci-après, visant à corriger une Anomalie des Applications et à garantir une Application en état de fonctionnement.

Maintenance Évolutive : désigne les prestations et actions visant la révision, l'amélioration et la fourniture des mises à jour des Applications. Certaines mises à jour peuvent nécessiter la réalisation de prestations de services additionnels soumis à devis.

Matériels : désignent les équipements informatiques, décrits sur le Devis, vendus au Client par le Prestataire.

Mise en service : désigne l'accès par le Client au logiciel objet du Contrat.

Personnes Autorisées : désignent les personnes sous la responsabilité du Client autorisées à contacter le Prestataire pour des demandes d'interventions au titre de la Maintenance.

Plan d'Assurance Sécurité : définit, la méthodologie à suivre pour gérer la sécurité du Service, ainsi que les mesures techniques, organisationnelles, et procédurales qui seront mises en œuvre sur les services qu'elle opère.

Prestation : désigne les prestations de service (formation, intégration, migration, reprise de données, développements spécifiques…).

RDS : Remote Desktop Services : accès aux applications métiers Arche MC2 via un bureau à distance Microsoft.

Redevance : désigne la Redevance logicielle (abonnement, licence, maintenance, consommations,…).

Service assistance : désigne l'assistance dans le cadre du fonctionnement du l'outil de type Maintenance et non de l'assistance réglementaire, ni métier, excluant toute obligation de conseil de la part du prestataire.

Site : désigne le ou les sites ou le Prestataire peut être amené à intervenir pour maintenir les Applications et/ou les Matériels.

Utilisateur Final : désigne la personne physique sous la responsabilité du Client autorisée à utiliser les Services souscrits par le Client conformément aux CGU et ayant suivi les formations requises. Le Client se porte fort du respect des CGU par l'Utilisateur Final.

« SaaS » : tout service permettant au Client d'avoir accès aux Applications et à ses Données dans le Cloud du Prestataire et/ou de son sous-traitant.

Services : désignent les services fournis par le Prestataire au Client décrits dans les présentes CGVS ou dans les Conditions Générales d'Hébergement souscrites par le Client.

3. Hiérarchie contractuelle –Formation du Contrat

En cas de contradiction ou de difficulté d'interprétation, prévaudront les conditions particulières, les CGVS, , les Conditions Spécifique Produit puis les Conditions Générales d'Hébergement. s.La passation d'une commande entraine obligatoirement renonciation par le Client à ses éventuelles conditions d'achat.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles. Lorsque le Contrat est signé avec une entité soumise aux règles de la commande publique, il sera considéré comme le Cahier des Clauses Administratives Particulières à défaut d'établissement par cette entité d'un tel Cahier.

Les Parties conviennent que la signature numérisée dans le cadre des rapports d'intervention et procès-verbaux de recette est considérée comme une preuve recevable devant les tribunaux. Les Parties conviennent également que dans le cas où le présent Contrat est signé électroniquement, il constitue l'original dudit document, et a la même valeur probante qu'un écrit signé de façon manuscrite sur support papier conformément à la règlementation applicable à la signature électronique.

4. Commande

Le Client fixe son choix définitif sur les Applications, Matériels, Services en connaissance exacte de ses besoins et de leurs caractéristiques techniques qui lui ont été communiquées par tous moyens. Le Client reconnait être informé des exigences techniques et organisationnelles que l'acquisition des Applications et/ou Matériels et l'utilisation des Services implique. Toute commande du Client fera l'objet d'un Devis précisant l'identité du Client et les Applications, Matériels et/ou Services concernés. Tout Devis du Prestataire aura une durée de validité limitée, indiquée sur le Devis. A défaut de précision sur le Devis, la durée de validité du Devis sera limitée à trente (30) jours

Toute commande est ferme et définitive et ne pourra être modifiée qu'avec l'accord du Prestataire.

5. Licence

Le Prestataire concède au Client pour ses besoins personnel, une Licence mondiale non exclusive, non cessible et non transférable, sous quelle que forme que ce soit, sur les Applications visées sur le Devis. La Licence est concédée pour la durée précisée sur le Devis.

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs aux Applications et Services à leur documentation technique et fonctionnelle, à tout renseignement d'ordre technique, fonctionnel ou commercial, au manuel de formation et plus généralement, à tout document fourni par le Prestataire demeure la propriété exclusive du Prestataire ou d'un tiers ayant autorisé le Prestataire à concéder la Licence. Toute copie autre que la copie de sauvegarde est strictement interdite et pourra être sanctionnée civilement et/ou pénalement. Le Client est informé et accepte que certaines Applications puissent contenir des contenus sous licence libre ou freeware. Le Client s'interdit de déposer un titre de propriété, sous quelle que forme que ce soit, dans le monde entier sur les Applications. Le Client s'interdit (et veillera à ce que tout Utilisateur Final s'interdise sans limitation dans le temps toute (i) décompilation, ingénierie inverse des Applications, (ii) représentation, diffusion ou commercialisation des Applications, que ce soit à titre gratuit ou onéreux (iii) modification ou création d'œuvres dérivées à partir des Applications, (iv) création des programmes similaires ou identiques aux Applications, (v) utilisation des Applications en violation des lois applicables, (vi) divulgations des résultats de toute évaluation de la performance ou des fonctionnalités des Applications, y compris les résultats de référenciation (benchmarking) ou les analyses concurrentielles. Conformément aux dispositions de l'article L122-6-1 du Code de la Propriété intellectuelle, les opérations de maintenance, correction, adaptation, traduction, évolution des logiciels installés dans les Applications seront réalisées exclusivement par le Prestataire ou ses sous-traitants choisis par lui.

Des licences d'outils tiers tels que Microsoft, ou Oracle en Mode location peuvent être installées en fonction de la souscription par le Client.

6. Services

6.1 Assistance - Maintenance

6.1.1 Assistance à l'utilisation

Le Prestataire fournit au Client une assistance à l'utilisation afin de l'assister dans le cadre de l'utilisation standard des Applications. Le Prestataire fournit ses conseils en fonction des informations qui lui seront communiquées par le Client. Le Prestataire ne peut en aucun cas être responsable en cas d'indications erronées, incomplètes ou imprécises fournies par le Client, en cas de mauvaise manipulation par le Client et/ou en cas de mauvaise compréhension du Client.

Le Prestataire analysera la question posée par le Client et tentera d'y apporter une réponse dans les meilleurs délais. En aucun cas, cette prestation d'assistance à l'utilisation ne devra se substituer aux formations nécessaires à l'utilisation des Applications et qui feront l'objet d'un service supplémentaire.

6.1.2Maintenance

Le Prestataire fournit au Client, contre paiement de la Redevance, précisée sur le Devis, des Services de Maintenance.

Dans le cadre du Service de Maintenance Corrective, le Prestataire assurera une correction des instructions propres aux Applications qui sont à l'origine de l'Anomalie de fonctionnement. Le Prestataire pourra recourir à une procédure de contournement. Seule sera prise en compte l'Anomalie de fonctionnement reproductible dûment documentée et reportée par le Client auprès du Prestataire sur appel téléphonique ou sur la plate-forme d'assistance et dans les conditions décrites ci-dessous. Le Prestataire fournira au Client les informations nécessaires pour tenter de résoudre l'Anomalie de fonctionnement par tous les moyens raisonnables qui sont à sa disposition.

Pendant l'intervention du Prestataire au titre des Services de Maintenance Corrective et de Maintenance Évolutive, les Matériels et Applications resteront sous la responsabilité du Client. Le Client ne devra entreprendre aucune opération qui, directement ou indirectement, bloquerait ou ralentirait les Services de Maintenance sans en avoir averti préalablement le Prestataire. Le Client devra également :

- indiquer au Prestataire le nom des Personnes Autorisées à contacter le Prestataire au titre des Services de Maintenance,
- laisser au Prestataire un libre accès aux Applications y compris par un accès à distance et dans le respect des règles internes du Client,

Le Client mettra à la disposition du Prestataire :

- toutes les informations et matériels utiles à la compréhension du problème rencontré, notamment supports numériques ou autres éléments demandés par le Prestataire,
- des jeux de sauvegarde des environnements d'exploitation et des logiciels installés sur les équipements du Client,
- une liaison Internet lui permettant d'accéder aux Applications concernées.

Le Client devra, avant toute intervention du Prestataire, et avant toute modification de son système informatique, exécuter les procédures de sauvegarde des Données, fichiers, programmes, dont il assure l'hébergement sur ses propres serveurs, afin d'éviter toute perte, destruction ou altération de ses Données. Le Client est informé qu'il est seul responsable de la sauvegarde de ses Données. Le Prestataire exclut toute responsabilité au titre d'une perte, altération ou destruction de Données du Client due à l'utilisation des Applications et/ou aux Service de Maintenance

6.1.3 Procédure d'intervention

Les Services d'assistance et de Maintenance seront accessibles :

- soit via la plate-forme du support
- soit par téléphone,

Le Service par téléphone est disponible en France Métropolitaine de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi (heures françaises, hors jours fériés). Le Prestataire se réserve le droit de changer les horaires susvisés sous réserve d'en informer au préalable le Client, par tout moyen. Si nécessaire, dans le cas où une assistance téléphonique ou toutes autres procédures à distance ne seraient pas suffisantes, le Prestataire pourra décider une assistance sur Site. Les frais de déplacement (transport, hébergement, restauration) seront à la charge du Client.

6.1.4 Exclusions

Sont exclues notamment des Services décrits ci-dessus :

- la formation à l'utilisation des Services,
- les migrations, déploiements, installations, livraisons, paramétrage, transferts de données ou récupération de données,…
- la télégestion (forfaits voix, data, …),
- les audits à la demande du Client (sécurité, RGPD, …),
- la Maintenance des équipements ou des logiciels tiers pour lesquels le Prestataire invite le Client à souscrire des contrats de même nature
- ce qui n'est pas précisé dans le Devis.

Tous services non expressément prévus dans les présentes CGVS feront l'objet d'un devis séparé, proposé au Client par le Prestataire.

Le Prestataire ne sera tenu de fournir les Services, objet des présentes, que dans la mesure où les Applications sont utilisées de manière appropriée. Ainsi, aucun Service ne pourra être fourni par le Prestataire dans les situations suivantes :

- modification substantielle de la configuration matérielle sur lequel est utilisé les Applications,
- utilisation des Applications et/ou des Matériels non conformes aux instructions du Prestataire,
- modification des Applications sans accord préalable du Prestataire,
- non-paiement des factures émises par le Prestataire.

Le Client est informé et accepte que les Services puissent être suspendus pendant la durée des interventions de Maintenance.

6.2 Formation et Prestation

Le Prestataire propose des prestations ou sessions de formation sur les Applications sur site ainsi que des formations ou prestations à distance. Si le Client annule une session de formation ou une prestation, il devra en informer par écrit le Prestataire. Le Prestataire facturera alors au Client une indemnité hors taxes égale à :

- cinquante pour cent (50%) du montant total HT de la session de formation ou de la prestation prévue si la notification de l'annulation est reçue par le Prestataire au plus tard huit (8) jours avant la date prévue de session de la formation ou de la prestation.
- le montant total HT de la session de formation ou de la prestation prévue si la notification de l'annulation est reçue par le Prestataire moins de huit (8) jours avant la date prévue de la session de formation ou de la prestation.

Le Client s'engage à faire assurer la formation de ses équipes aux nouvelles versions logicielles par le prestataire afin que le Service d'assistance ne soit sollicité que pour des questions de support (Maintenance).

Il est rappelé que toute sollicitation du Service d'assistance à des fins de formation fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

Dans ce cadre, le Prestataire soumettra une proposition de prestation de formation si ses relevés d'intervention dans le cadre du Service assistance font apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client de questions ne relevant pas de la Maintenance.

6.3 Hébergement

Les Applications pourront être hébergées par le Client sur ses propres serveurs ou selon les Conditions Générales d'Hébergement (Annexe 3) souscrites par le Client, par le Prestataire et/ou par un hébergeur tiers.

Le Prestataire pourra décider de modifier les conditions d'hébergement sous réserve d'en informer au préalable le Client. Dans ce cas, le Prestataire garantit au Client l'absence de régression des Services.

Le Prestataire n'est pas responsable des interruptions ou dégradations des Services qui seraient du fait de l'hébergeur tiers.

6.4 Développement Spécifique

Le Prestataire pourra fournir des Développements Spécifiques au Client, identifiés sur le Devis et/ou toute offre commerciale. Les Développements Spécifiques feront l'objet d'une recette par le Client. A défaut de réserve émise lors de la recette, les Développements Spécifiques seront présumés acceptés sans réserve par le Client dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la livraison des Développements Spécifiques, sauf mention particulière stipulé dans le devis. A défaut de retour du Client dans ce délai, les

Développements Spécifiques sont recettés. En outre, l'utilisation des Développements Spécifiques par le Client (mise en production) vaudra recette tacite des Développements Spécifiques.
Sauf mention contraire dans un Devis, les Parties conviennent que les Développements Spécifiques réalisés par le Prestataire, même sur instructions du Client, demeure la propriété exclusive du Prestataire et font partie intégrale des Applications.

7. Livraison - Installation

La livraison des Applications sera faite par voie de téléchargement pour les Clients On Premise et par le Prestataire pour les Clients en mode SaaS. Pour toute livraison physique de Matériels et/ou de supports, le Client devra vérifier l'état général des Matériels et/ou des supports à la livraison, notamment les avaries apparentes et/ou produits manquants. Toutes réserves émises à la livraison des supports et/ou des Matériels pour perte ou avarie doivent être adressées directement auprès des transporteurs par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception dans le délai de trois (3) jours à compter de la livraison avec copie au Prestataire. Aucun retour de support et/ou de Matériel ne peut être effectué sans l'accord préalable du Prestataire. Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf accord contraire entre les Parties. Les supports et Matériels retournés voyagent toujours aux risques et périls du Client, même en cas de vente franco.
Tout délai de livraison donné par le Prestataire est indicatif et sans engagement de la part du Prestataire ; les retards éventuels ne peuvent donner lieu ni à versement d'indemnités, ni à annulation ou modification du Contrat. Le transfert des risques a lieu à la livraison.
Sauf mention contraire sur le Devis, les prestations d'installation et/ou de paramétrage sont à la charge et sous la responsabilité du Client. Cependant, le Client peut se faire assister par le Prestataire pour l'installation des Applications selon des conditions techniques et financières à définir avec le Prestataire sur le Devis. Tous les tests sur le matériel du Client (informatique ou machines) seront réalisés sous le contrôle exclusif du Client qui en assumera tous les risques.

8. Paiement

Les prix des Applications, Matériels et Services conformément à la commande du Client sont fixés sur un devis. Les prix sont mentionnés HT et hors frais de déplacement, en euros.
Tous les frais bancaires, encaissements ou commissions sont à la charge du Client. Les prix fixés au contrat sont payables dans les conditions définies sur le Devis et à défaut de mention sur le Devis, à 30 jours date de facturation.
Les factures sont payables par prélèvement (mandat SEPA) ou virement bancaire aux coordonnées bancaires figurant sur la facture.
Toute facture sera réglée conformément au devis accepté par le Client.
Toute Redevance sera indexée automatiquement chaque année à la date du 1er janvier avec l'indice SYNTEC de juillet de l'année précédente ou à la Date d'anniversaire de chaque Contrat en fonction de la variation de l'indice SYNTEC par application de la formule d'indexation suivante :
P1 = P0 x (S1/S0)
P1 = Prix révisé
P0 = Prix initial pour la 1ère année ou dernier prix révisé
S1 = Dernier Indice SYNTEC publié sur le site www.syntec.fr
S0 = Indice SYNTEC publié à la précédente révision. En cas de disparition de l'indice SYNTEC, les Parties conviennent de choisir d'un commun accord un nouvel indice.
En cas d'absence d'évolution de l'indice SYNTEC ou d'évolution négative de ce dernier, les Redevances seront fixées au même montant que ceux de la période précédente.
Le prix de la Prestation est fixé dans un devis communiqué au Client en amont de la Prestation pour approbation.
Le prix de la Prestation est facturé intégralement au terme de la réalisation de la Prestation.
Les prix des Développements Spécifiques sont facturés 50% à la commande et 50% à la signature du PV de recette (ou au plus tard à la mise en production du Développement Spécifique).
Les frais de déplacement et de séjour engagés par le Prestataire dans le cadre des Services de Maintenance, de formation ou de toute autre prestation commandée par le Client seront facturés au forfait conformément au Devis.
Le Prestataire se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions de paiement octroyées au Client en cas de retard de paiement et/ou de défaut de paiement et/ou dégradation du crédit du Client. Aucun escompte n'est accordé pour règlement anticipé.
Le non-paiement d'une facture à son échéance, total ou partiel, autorise le Prestataire à suspendre toute nouvelle livraison de Matériels ou l'exécution de tout Service jusqu'au complet paiement des sommes dues, nonobstant le droit du Prestataire de résilier le Contrat et demander la réparation du préjudice subi. Le non-respect d'une obligation de paiement à son échéance rend immédiatement exigible la totalité des sommes restant dues incluant celles qui ont fait l'objet d'un règlement non libératoire. Tout défaut de paiement d'une facture ou toute détérioration du crédit du Client pourra justifier l'exigence par le Prestataire de garantie d'un acompte plus important ou d'un paiement d'avance.
Dans le cas de placement du client dans le cadre d'une procédure collective, le non-paiement d'une facture à son échéance, total ou partiel, autorise le Prestataire à suspendre toute nouvelle livraison de Matériels ou l'exécution de tout Service jusqu'au complet paiement des sommes dues, nonobstant le droit du Prestataire de résilier le Contrat et demander la réparation du préjudice subi. Le non-respect d'une obligation de paiement à son échéance rend immédiatement exigible la totalité des sommes restant dues.
En cas de retard de paiement, pour quelque cause que ce soit, les sommes dues par le Client porteront intérêt de plein droit à partir de la date d'échéance et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable aux taux de la BCE majoré de 10 points. Une indemnité forfaitaire de 40 euros par facture pour frais de recouvrement sera exigible de plein droit par le Prestataire.
A titre de clause pénale, chaque échéance entrainera l'application d'une indemnité de 18% du montant de(s) l'impayé(s).
Si le Prestataire devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait redevable, outre les intérêts de retard et la clause pénale, du remboursement des frais et honoraires engagés et ce sur simple présentation des factures des intervenants.
Le Client ne pourra pas se prévaloir de la possibilité de réduction du prix prévue à l'article 1223 du Code Civil en cas d'exécution imparfaite par le Prestataire du Contrat.
Le Prestataire informera le Client avant la Date d'anniversaire du Contrat, de toute modification des prix des Applications, Matériels et Services à l'exclusion de l'application de la variation de l'indice Syntec. Le Client sera informé de la modification tarifaire au moins quinze (15) jours à l'avance. Les nouveaux prix seront applicables automatiquement à l'issue du délai de quinze (15) jours, sauf dénonciation dans les conditions prévues à l'article Résiliation.
Le prix des Licences des outils tiers (Microsoft, Oracle,…) pourra évoluer en fonction de la politique de l'éditeur, cette augmentation sera appliquée au « Client » sur sa facturation. L'information d'augmentation sera indiquée sur la facture.

9. Durée

Le Contrat entrera en vigueur à la date de Mise à disposition du logiciel et restera en vigueur pour toute la durée nécessaire à l'exécution des Services et jusqu'à leur complet paiement par le Client. Sauf stipulation spécifique dans les Conditions Particulières, la durée initiale du Contrat est fixée à 36 mois. Au terme de la période initiale de trois ans, le Contrat est tacitement reconduit par périodes successives annuelles à la date d'échéance du Contrat, sauf dénonciation dans les conditions prévues à l'article Résiliation.

10. Suspension

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution des Services :
- en cas de défaut de paiement de la part du Client,
- en cas de non-fourniture dans les délais des renseignements, documents ou prestations dont la fourniture incombe au Client et qui sont nécessaires à la fourniture des Services,
- en cas d'évènement de force majeure tel que défini à l'article 20 des présentes CGVS.

Le Prestataire exclut toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client du fait de la suspension des Services.

11. Transfert

En cas de vente ou location de Matériels, le transfert de propriété s'effectuera à l'encaissement effectif de toutes les sommes dues par le Client. Cependant, le Client en tant que gardien du matériel, en assume la responsabilité et les risques. De plein droit, le Prestataire peut, dès qu'un incident de paiement survient, exiger la restitution, aux frais, risques et périls du Client défaillant, du Matériel livré, et ceci sans mise en demeure.

12. Garantie

Les Matériels et Applications vendus sont garantis pendant une durée définie sur le Devis, à compter de leur livraison contre tout vice de fonctionnement provenant d'un défaut de matière, de fabrication ou de conception dans les conditions ci-dessous. Le Prestataire exclut toute garantie pour les vices apparents dont le Client ne se serait pas prévalu à la livraison.
La garantie est exclue si le vice de fonctionnement résulte d'une intervention sur le Matériel et/ou l'Application effectuée sans finalité par le Client ou par un intervenant non agréé par le Prestataire, si le fonctionnement défectueux provient de l'usure normale du Matériel, d'une négligence ou d'un défaut d'entretien de la part du Client, d'une utilisation anormale de la part ou d'une utilisation ne correspondant pas aux spécifications du Prestataire, de détérioration ou d'accident provenant de choc, chute, négligence, défaut de surveillance ou d'entretien, ou bien si le fonctionnement défectueux résulte d'un cas de force majeure.
La garantie du Prestataire est strictement limitée au remplacement de la pièce reconnue défectueuse par ses services techniques, à l'exclusion formelle de tous dommages et intérêts pour quelque cause que ce soit et de tout remboursement de main-d'œuvre.
Le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures à compter de leur découverte.
Le Prestataire remplacera ou fera réparer les Matériels ou pièces sous garantie jugés défectueux. Cette garantie couvre également les frais de main d'œuvre.
Le remplacement des Matériels ou pièces 'défectueux n'aura pas pour effet de prolonger la durée de la garantie ci-dessus fixée.
Aucun retour de Produits ne pourra être effectué sans l'accord exprès et préalable du Prestataire.
Aucune responsabilité ne saurait incomber au Prestataire du fait de l'immobilisation d'un Matériel avec ou sans intervention de la garantie ou en cas d'accident intervenu 'u fait de l'utilisation dudit Matériel. Le Client prendra ses dispositions auprès de sa compagnie d'assurance. Toute garantie expresse ou tacite, y compris la garantie légale des vices cachés, autre que celle spécifiée ci-dessus est expressément exclue.

13. Garantie d'éviction

Au titre de la garantie d'éviction, le Prestataire s'engage à défendre, indemniser et garantir le Client eu égard à toute perte, tout dommage ou tout frais raisonnables (y compris les frais raisonnables d'avocats) subis ou engagés dans le cadre de réclamations, demandes, poursuites judiciaires ou procédures (les « Réclamations ») introduites ou intentées contre le Client par tout tiers alléguant que les Applications portent atteinte à ses droits de propriété intellectuelle protégés dans des pays soumis à la Convention de Berne pour la protection des œuvres littéraires et artistiques, sous réserve que le Client : (a) informe promptement le Prestataire par écrit de la Réclamation ; (b) confie au Prestataire le contrôle exclusif de son règlement et / ou des contentieux en découlant, sauf accord convenu entre les Parties, et coopère dans une mesure raisonnable à la défense et au règlement à l'amiable du litige, y compris par des efforts de minimisation, étant entendu que le Prestataire ne réglera à l'amiable aucune réclamation qui suppose une admission de responsabilité du Client sans l'accord écrit préalable de ces dernières ; et (c) apporte au Prestataire toute assistance raisonnable, aux frais du Prestataire. Le Client peut participer à la défense et au règlement à l'amiable du litige aux frais exclusifs du Client avec l'accord préalable écrit de ce dernier. En cas de Réclamation, ou si le Prestataire a des raisons de croire à l'éventualité d'une Réclamation, le Prestataire a la faculté, à ses frais et à sa seule discrétion, en plus de ses obligations d'indemnisation : (i) d'obtenir le droit d'autoriser le Client à continuer d'utiliser les Applications, (ii) de modifier ou de remplacer les Applications ou tout composant contrefaisant afin de les rendre non-contrefaisants, ou (iii) si les éventualités (i) et (ii) ne sont pas faisables d'un point de vue commercial, de résilier le droit du Client à utiliser le composant affecté des Applications et de restituer toutes Redevances de licence prépayées et non utilisées par le Client, au prorata du reste de la durée de Licence. Le Prestataire n'aura aucune obligation en vertu du présent article dans la mesure où une Réclamation découlerait de : (aa) toute modification ou altération non autorisée des Applications; (bb) toute combinaison ou utilisation des Applications avec des produits ou des services non approuvés par le Prestataire par écrit ; (cc) la poursuite par le Client d'une activité susceptible de porter atteinte à un droit de propriété intellectuelle, en dépit d'en avoir été notifié ou (dd) l'utilisation des Applications en dehors du champ d'application du présent Contrat.
Les recours prévus aux termes du présent Article sont les seuls dont dispose le Client et constituent la responsabilité totale du Prestataire eu égard aux droits de propriété intellectuelle des tiers.

14. Responsabilité

Le Prestataire s'engage à exécuter ses obligations contractuelles avec tout le soin possible en usage dans la profession. Le Prestataire n'est néanmoins tenu qu'à une obligation de moyens.
Les Applications sont concédées sous licence « en l'état ». Le Client assume tous les risques liés à son utilisation ou à sa non-utilisation. Le Prestataire n'accorde au Client aucune autre garantie ou condition, expresse ou tacite, que celles expressément prévues dans le Contrat.
Le Client ne pourra arguer de la qualité de professionnel du Prestataire pour échapper à ses propres responsabilités découlant des obligations mises à sa charge par les présentes CGVS. Il lui appartiendra d'assurer sous sa seule responsabilité l'utilisation et la gestion des Applications, notamment d'en contrôler le fonctionnement, de prévoir la sécurité des données et les procédures de secours en cas de panne ou de défaillance.
MISE EN GARDE : IL RELÈVE DE LA RESPONSABILITÉ DU CLIENT DE PRENDRE TOUTES LES MESURES REQUISES POUR ASSURER A SON MATÉRIEL ET AUX DONNÉES COLLECTÉES UNE SÉCURITÉ CONFORME AUX OBLIGATIONS LÉGALES NOTAMMENT AU REGARD DE LA RÉGLEMENTATION SUR LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.
LE PRESTATAIRE EXCLUT TOUTE RESPONSABILITE CONCERNANT LES CONSÉQUENCES LIÉES A UN PIRATAGE DU MATÉRIEL DU CLIENT, Y COMPRIS PENDANT UNE PRESTATION.
Le Prestataire ne répond ni des dommages indirects, notamment perte de chance, de chiffre d'affaires, bénéfice ou atteinte à l'image et ou à la réputation, préjudice financier commercial, perte de Clientèle, trouble commercial quelconque, perte de données ou de fichiers informatiques, ni du manque à gagner ou de la perte subie du fait de l'exécution du Contrat.
La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée :
- En cas de dommages résultant du fait d'un tiers, d'une utilisation non conforme des Applications et/ou des Matériels, d'une dégradation ou de l'entretien défectueux des Matériels par le Client,
- En cas de non-respect par le Client des prérequis tels que spécifiés au Client,
- En cas d'interruption temporaire des Services pour Maintenance,
- En cas d'altération des Données antérieurement à leur sauvegarde, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client altérant les Données,
- En cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels ou logiciels installés chez le Client,
- En cas de modification par le Client, sans avis préalable au Prestataire de son environnement informatique ou de ses matériels empêchant l'exécution par le Prestataire de ses prestations,
- En cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers,
- En cas de force majeure, étant précisé que tout évènement imprévisible ou irrésistible, même s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de force majeure.
- Si le Client n'est pas dans la dernière version d'application disponible
- Si le Client refuse au Prestataire d'intervenir sur son environnement pour établir un diagnostic ou une correction sur les Applications.

Le Prestataire n'est pas responsable de la nature et du contenu des Données sauvegardées qui relèvent de la seule responsabilité du Client.
Au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, c'est-à-dire en cas de faute personnelle générant un préjudice direct subi par le Client, les Parties conviennent expressément que, toutes sommes confondues, le Prestataire ne pourra compenser le montant de sa responsabilité avec une créance exigible.
Il appartient également au Client de prendre en charge toutes les assurances nécessaires pour pallier les conséquences d'un vol ou d'une destruction des Applications/ou de la documentation associée.
Toute action intentée contre le Prestataire en vertu des présentes sera prescrite au-delà d'une année à compter de l'événement générateur de cette action. Les Prestations se limitent à la fourniture de logiciels et au Service d'assistance dans le cadre de l'utilisation de ces logiciels.
En aucun cas ces Prestations ne peuvent se substituer à la responsabilité du Client, agissant directement ou indirectement par le biais d'un intermédiaire autorisé, celui-ci étant le seul garant de l'exactitude de toutes les données, y compris données de paie, déclarations sociales ou fiscales.
En aucun cas la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée sur l'exactitude des données dont le contrôle appartient exclusivement au Client.

15. Propriété intellectuelle

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatif aux Applications et/ou à toute évolution des Applications, aux Développements Spécifiques, à ses documentations techniques et au manuel de formation et plus généralement, à tout document fourni par le Prestataire demeure la propriété exclusive du Prestataire. Toute copie autre que la copie de sauvegarde est strictement interdite et pourra être sanctionnée civilement et/ou pénalement. Le Client s'interdit pendant la durée des présentes et sans limitation dans le temps toute décompilation des Applications. Le Client s'engage à ne déposer aucun droit de propriété sur les Applications et sa documentation technique sous quelque forme que ce soit, dans le monde entier.
Les Applications sont concédées sous Licence, elles ne sont pas vendues.

16. Cession

Les Licences ne peuvent être transmises à un tiers sans l'accord préalable et écrit du Prestataire. Le Prestataire se réserve le droit de céder ses droits et obligations au titre du Contrat à tout tiers, sous réserve d'une notification écrite au Client.

17. Sous-traitance

Le Prestataire se réserve le droit de faire appel, sous son entière responsabilité, à un sous-traitant de son choix pour l'exécution des présentes.

18. Résiliation

Les Parties peuvent résilier le Contrat pour convenance sous réserve du respect d'un préavis d'une durée de trois (3) mois avant la date d'échéance du Contrat. Cette résiliation devra être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception.

En cas de résiliation anticipée par le Client avant le terme du Contrat, quelle qu'en soit la cause, non motivée par une faute du Prestataire, le Client restera redevable du montant total des Services tels que convenus dans le Devis.

En cas de manquement, la Partie lésée pourra mettre fin au Contrat en cas de violation par l'autre Partie de l'une ses Obligations contractuelles. La résiliation sera effective quinze (15) jours après la réception par l'autre Partie d'une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception lui notifiant ses manquements, restée infructueuse. Sera notamment considéré comme un manquement contractuel du Client le non-paiement des factures.

En outre, le Prestataire se réserve le droit de mettre fin de plein droit à tous contrats en cours la liant au Client, sans préavis, en cas de manquements répétés du Client à ses obligations contractuelles, telles que mais sans que cela ne soit limitatif en cas de paiements tardifs répétés et en cas de risque de crédit.

19. Anti-corruption

Le Client garantit que toute personne, physique ou morale, intervenant pour le compte du Client dans le cadre des présentes conditions générales :

- Respectera toute règlementation ayant pour objet la lutte contre la corruption. A ce titre, le Client garantit qu'il n'a pas fourni ou promis d'avantage indu au Prestataire ou à toute personne employée par le Prestataire ou à tout tiers, ni pour obtenir le bénéfice du présent Contrat, ni pour quelque motif que ce soit.
- Ne fera, par action ou par omission, rien qui serait susceptible d'engager la responsabilité du Prestataire au titre du non-respect de la règlementation existante ayant pour objet la lutte contre la corruption ;
- Ne sollicitera jamais, ni ne proposera à un salarié ou un dirigeant du Prestataire à tout moment, directement ou indirectement, des offres, promesses, dons ou avantages quelconques pour elle-même ou pour autrui (y compris les Clients du Prestataire), pour que cette personne accomplisse ou s'abstienne d'accomplir un acte de son activité ou de sa fonction ;
- N'abusera jamais de son influence, directement ou indirectement, pour obtenir d'une autorité ou d'une administration publique ou d'un agent public, toute décision favorable. Le Client indemnisera le Prestataire de toute conséquence, notamment financière, d'un manquement de sa part aux obligations stipulées au présent article.

20. Force majeure

Le Prestataire ne peut être tenue pour responsable d'un manquement à l'une de ses obligations contractuelles dû à la survenance d'un cas de force majeure. De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, notamment les grèves totales ou partielles internes ou externes à l'entreprise, les intempéries, les tremblements de terre ou autres catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, les épidémies et pandémies, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement ou de communication. La survenance d'un cas de force majeure ne pourra en aucune façon être invoquée par le Client pour suspendre ses obligations de paiement. Si du fait d'un cas de force majeure, le Prestataire a suspendu ses obligations contractuelles au-delà d'une période de trois (3) mois, le Contrat sera alors automatiquement résilié, sauf accord contraire entre les Parties.

21. Non-sollicitation du personnel

Le Client s'engage pendant la durée des relations commerciales entre les Parties augmentée d'une période de 12 mois à compter de leur expiration, à ne pas prendre en service, engager ou à faire des offres d'engagement à un collaborateur du Prestataire affecté à l'exécution des Services, sans l'accord écrit et préalable du Prestataire. En cas de violation de la présente clause, le Client s'engage à dédommager le Prestataire en lui versant une indemnité égale à la rémunération brute totale versée à ce collaborateur pendant l'année précédant son départ.

22. Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à garder strictement confidentiel toute information ou document mentionné comme confidentiel ou confidentiel de par sa nature, quel qu'en soit le support, qui serait porté à sa connaissance à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du Contrat liant les Parties. Cette obligation de confidentialité s'appliquera pendant toute la durée d'utilisation des Applications, et pour une durée de trois (3) années à compter de son expiration. À l'exception de ce qui précède, la clause ne s'applique pas pour toute demande faite par les administrations publiques et en cas d'instances judiciaires.

23. Utilisation du nom du Client

Le Prestataire est autorisé à utiliser le nom (dénomination sociale, nom commercial, marque, enseigne) du Client et à citer les Services fournis à des fins promotionnelles ou publicitaires, notamment sur le site du Prestataire, dans le respect des dispositions de l'article 22 Confidentialité ci-dessus.

24. Données à caractère personnel

24.1 Le Prestataire responsable du traitement

Le Prestataire met en œuvre un traitement informatique ayant pour finalités la gestion contractuelle, commerciale, technique et comptable du Client.

La base juridique du traitement est l'exécution du Contrat de prestations.

Les données à caractère personnel collectées relatives au Client (identification de la personne physique, données de contact, financières, de suivi, techniques, les données relatives aux matériels et logiciels du Client, les contrats ainsi que les divers échanges et courriers) sont destinées à un usage interne et ne seront traitées que par le Prestataire et ses sous-traitants.

Les données personnelles seront conservées pour une durée de 3 ans après la fin de la relation commerciale concernant les données nécessaires à la gestion contractuelle, commerciale et technique du Client. Certaines données pourront être conservées avec un accès restreint pour la durée légale de conservation des documents comptables.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et le Règlement Européen sur la protection des données (RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données qui le concernent ainsi que d'un droit d'opposition, du droit à la limitation du traitement, de portabilité, et à l'effacement dans le cadre permis par la réglementation en vigueur. Le Client peut exercer ses droits en s'adressant à : rgpd@arche-mc2.fr .

Le Client dispose également du droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Si le Client estime que ses droits ne sont pas respectés, il pourra adresser une réclamation auprès de la CNIL.

24.2 Le Prestataire, sous-traitant

Dans le cadre du Contrat de prestations le Prestataire peut être autorisé à accéder à des données personnelles, pour lesquelles le Client est responsable du traitement. Dans ce cas, l'accord de traitement figurant en Annexe 2 des présentes s'appliquera.

25. Tolérance

Il est formellement reconnu que toute tolérance ou renonciation du Prestataire dans l'application du Contrat quelles qu'en pu être la fréquence ou la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni générer un droit quelconque.

26. Législation sur le personnel

Conformément aux dispositions légales du code du travail et notamment les articles L.8222-1, L.8222-2, L.8254-1 à L.8254-4 et D.8222-5, D.8254-2, dès lors que le Prestataire affectera un personnel salarié à la fourniture des Prestations, le Prestataire s'engage à remettre au Client :

- un extrait de l'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés,
- une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions sociales émanant de l'organisme de recouvrement des cotisations incombant au Prestataire et datant de moins de six mois. Cette attestation est remise par le Prestataire au Client à la date de signature des présentes et tous les 6 mois jusqu'au terme de l'exécution du Contrat de prestations.

27. Intégralité

Le Contrat représente l'intégralité des accords entre les parties et annule et remplace tous accords précédents entre les Parties ayant le même objet. Toute modifications du Contrat devra faire l'objet d'un avenant écrit, signé des parties.

28. Litige et loi applicable

Le Contrat est soumis à la loi française.

Préalablement à tout recours au juge, les Parties s'obligent à négocier dans un esprit de loyauté et de bonne foi un accord amiable en cas de survenance de tout conflit relatif au Contrat. La Partie souhaitant mettre en œuvre le processus de négociation devra en informer l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit. Si au terme d'un délai de trente (30) jours, les Parties ne parvenaient pas à s'entendre, le différend sera soumis à la compétence des tribunaux du siège du Prestataire, y compris dans le cadre des procédures de référés et en cas de pluralité de défendeurs.

29. Divers

Les dispositions du Contrat sont distinctes et autonomes les unes par rapport aux autres. À tout moment, si une ou plusieurs de ces dispositions devenaient invalide(s), illégale(s) ou inapplicable(s) au regard d'une loi ou d'un décret applicable ou d'une décision judiciaire définitive, la validité, la légalité et l'applicabilité des dispositions restantes ne sera pas affectée, et les parties conviennent de leurs substituer des dispositions similaires qui ne soient pas elles-mêmes invalides, illégales ou inapplicables.

Toute renonciation à un droit ou à un recours en vertu du Contrat ou de la loi n'est valable que si elle est effectuée par écrit. Le fait pour une partie de ne pas faire valoir un droit qui lui est conféré par les présentes ou intenter une action contre l'autre partie en cas de quelque manquement que ce soit ne constitue pas une renonciation par cette partie à faire valoir ses droits ou à intenter des actions à l'avenir en cas de nouveaux manquements.

30. Réversibilité

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer au Client sur demande de celui-ci, l'ensemble des données lui appartenant dans un format structuré standardisé. L'activation de la clause de réversibilité devra être demandée par le client au plus tard 15 jours calendaires après la fin de son contrat.

Les prestations d'assistance à la réversibilité effectuées par le Prestataire seront facturées au Client sur la base d'un des tarifs du Prestataire en vigueur, au jour de la résiliation des prestations. La fourniture de ce livrable devra se faire au plus tard 3 mois après la signature du devis par le Client.

Annexe 1 - Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ont pour objet de régir la relation entre le Prestataire, d'une part, et le Client et les Utilisateurs finaux d'autre part (ci-après « **l'Utilisateur** ») quant aux conditions d'utilisation des Applications désignés dans le Devis par le Client. Les CGU peuvent être complétées par des conditions générales d'utilisation spécifiques en fonction de l'Application choisie. Il est entendu que le Client reste entièrement responsable du respect des CGU par les Utilisateurs et s'engage à veiller au respect des CGU par ces derniers.

1. Accès à l'Application

Les Utilisateurs devront s'identifier pour se connecter à l'Application au moyen des Informations de connexion qui sont personnelles et confidentielles. Elles ne peuvent être changées que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrètes les informations de connexion le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. En tout état de cause, l'utilisation des informations de connexion vaut preuve vis-à-vis du Client, de l'utilisation par les Utilisateurs des ressources mises à disposition par le Prestataire ; le Client étant seul responsable de l'utilisation et de la garde des informations de connexion. En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages causés par les Utilisateurs, y compris les personnes non autorisées par le Client à avoir accès aux Applications. De manière générale, le Client s'engage à aviser immédiatement le Prestataire de tout incident de sécurité et/ou de toute utilisation frauduleuse constatée ou suspectée. En cas de perte ou de vol d'une des informations de connexion, l'Utilisateur s'engage à contacter le Prestataire afin que ce dernier lui indique la procédure applicable pour récupérer ses informations de connexion selon une procédure sécurisée. Par mesure de sécurité, le Prestataire pourra suspendre l'accès aux Applications pendant cette procédure.

Connexion avec le service Pro Santé Connect :

Ce téléservice mis en œuvre par l'Agence du Numérique en Santé (ANS) contribuant à simplifier l'identification électronique des professionnels intervenant en santé.

L'utilisateur peut se connecter grâce à son application mobile e-CPS ou sa carte CPS, avec un lecteur de cartes et les composants nécessaires.

Consulter les conditions générales d'utilisation de Pro Santé Connect sur le site https://integrateurs-cps.asipsante.fr/pages/prosanteconnect/cgu.

2. Utilisation

Le Prestataire accorde à l'Utilisateur à des Fins Internes une licence mondiale, non exclusive, incessible, non transférable et non susceptible d'octroi de sous-licence pour : (i) accéder aux Applications depuis des serveurs tiers ; et (ii) utiliser les Applications afin de traiter les Données appartenant au Client, utilisées sous licence ou contrôlées par le Client ou l'Utilisateur.

« **Fins Internes** » désigne l'utilisation des Applications uniquement pour les besoins internes du Client, à l'exclusion de toute activité de revente, de sous-licence ou de services à des tiers utilisant les Applications.

3. Droits de propriété intellectuelle du Prestataire

Le Prestataire est le titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les marques et contenus présents sur les Applications à l'exception des contenus publiés par les Utilisateurs. Aucune stipulation des CGU ne confère à l'Utilisateur un droit de propriété ou d'exploitation sur les marques ou autres éléments protégés par des droits de propriété intellectuelle du Prestataire. L'Utilisateur ne peut donc utiliser aucun visuel, logo, support de communication du Prestataire sans son accord express et écrit. L'Utilisateur s'engage à faire connaître au Prestataire toute utilisation frauduleuse des marques, de son logo, des visuels, dont il aurait connaissance, et assurera au Prestataire son assistance pour la préservation de ses droits. Les suggestions ou les commentaires faits par l'Utilisateur au Prestataire concernant les Applications deviendront la propriété du Prestataire et l'Utilisateur consent à la cession des suggestions et commentaires au Prestataire.

4. Responsabilité

L'Utilisateur est seul responsable de toutes les conséquences résultant de son utilisation des Applications et plus généralement de tout contenu publié sur les Applications. La responsabilité du Prestataire ne peut, en aucune manière, être engagée quant au contenu publié par les Utilisateurs sur les Applications ou aux conséquences pouvant résulter de leur utilisation ou interprétation. Le Prestataire, s'engage à retirer promptement tout contenu manifestement illicite dès qu'il en aura connaissance. Les Utilisateurs reconnaissent que le Prestataire ne garantit ni la validité, ni la complétude, la licéité des contenus publiés sur les Applications par les Utilisateurs. Il est entendu que le Prestataire se réserve le droit de retirer tout contenu publié qu'il jugerait illicite sans droit d'indemnisation pour l'Utilisateur. Il appartient aux Utilisateurs des Applications de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger leurs propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur Internet.

Le Prestataire ne pourra pas être tenu responsable de tout dommage indirect, y compris toute perte de contenus ou dommages pouvant survenir de l'utilisation ou au contraire de l'impossibilité d'accéder aux Applications.

Les Applications sont fournies « en l'état ». L'Utilisateur est entièrement responsable de tout résultat obtenu de l'utilisation des Applications. Le Prestataire ne garantit pas que les Applications sont exemptes de bogues ou d'erreurs et que l'utilisation sera ininterrompue. Le Prestataire ne fournit aucune garantie et n'assume aucune responsabilité quant aux conséquences d'une indisponibilité des Applications résultant, en tout ou partie, d'un ou plusieurs des cas suivants: (i) dysfonctionnement ou défaillance des équipements matériels ou logiciels de l'Utilisateur, (ii) interruption, défaillance ou ralentissement du réseau de communications électroniques de l'Utilisateur, incluant sans limitation incapacité d'accès aux Applications en raison de son réseau de communications, connexion internet, (iii) utilisation des Applications par l'Utilisateur de manière non conforme aux termes des CGU, (iv) temps d'arrêt ou dégradation attribuable à l'entretien, support ou maintenance régulière ou d'urgence du Prestataire, (v) temps d'arrêt ou de dégradation résultant de bogues dans un logiciel ou un service tierce non causé par le Prestataire, (vi) incapacité d'accéder aux Applications en raison d'une modification individuelle des appareils, systèmes d'exploitation ou de mises à jour hors du contrôle raisonnable du Prestataire, (vii) incapacité d'accéder aux Applications en raison d'appareil(s), version(s), système d'exploitation et/ou navigateur(s) incompatible(s) ou non-supporté(s) (viii) force majeure incluant défaillances des systèmes d'hébergement, de livraison de tiers ou autres causes hors du contrôle raisonnable du Prestataire, ou (ix) manquement de l'Utilisateur à ses obligations découlant des CGU. Les données téléchargées sur les Applications et toute base de données, tout logiciel, matériel ou service de tiers se connectant depuis ou vers les Applications

(collectivement, les « **Matériels Tiers** ») ne sont pas sous la responsabilité du Prestataire et le Prestataire ne fait aucune garantie ou promesse concernant ces Matériels Tiers.

5. Suspension et résiliation

Le Prestataire se réserve le droit, sans préavis, de suspendre immédiatement l'accès aux Applications en cas de suspicion d'utilisation frauduleuse des Applications ou en cas de manquement de l'Utilisateur aux CGU.

En cas de manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque des stipulations des CGU, le Prestataire se réserve le droit, sans préavis, de résilier son accès aux Applications. Cette résiliation sera notifiée par email à l'Utilisateur concerné.

L'accès aux Applications sera automatiquement résilié lors de la fin de l'abonnement souscrit par le Client.

6. Liens hypertexte

Les Applications peuvent contenir des liens hypertextes donnant accès à des sites web de tiers.

L'Utilisateur est formellement informé que les sites auxquels ils peuvent accéder par l'intermédiaire des liens hypertextes n'appartiennent pas au Prestataire.

Le Prestataire décline toute responsabilité quant au contenu des informations fournies sur ces sites au titre de l'activation du lien hypertexte et quant à la politique de confidentialité de ces sites. L'Utilisateur ne peut invoquer la responsabilité du Prestataire en cas de perte ou de dommage de quelque sorte que ce soit du fait de l'activation de ces liens hypertextes.

7. Données personnelles

Pour la gestion de la relation entre le Prestataire et l'Utilisateur, le Prestataire pourra être amené à collecter des données personnelles des Utilisateurs (les « **Données Personnelles** ») en qualité de responsable de traitement. Les Données Personnelles seront conservées pendant la durée de la relation, pouvant être augmentée des durées de prescription applicables. L'Utilisateur peut prendre connaissance de la Politique de Protection des Données Personnelles du Prestataire qui lui permettra de comprendre comment sont collectées, traitées et conservées ses données personnelles par le Prestataire. La Politique de Protection des Données Personnelles est accessible à https://www.arche-mc2.fr.

8. Confidentialité

L'Utilisateur s'engage à maintenir strictement confidentielles toutes les informations tant écrites qu'orales, communiquées par le Prestataire ou dont il aura connaissance dans le cadre de l'utilisation des Applications. L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser lesdites informations, directement ou indirectement, pour son propre compte ou pour celui d'un tiers, sauf dans le cadre et en application des CGU.

9. Force majeure

Le Prestataire ne pourra être tenue pour responsable ou être considéré en manquement des CGU, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et tribunaux français y compris notamment en cas d'attaque de pirates informatiques, d'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres ; et d'interruption, de suspension, de réduction ou des dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de communications électroniques.

Annexe 2 – RGPD_Accord de traitement

1. Objet

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire, en qualité de sous-traitant (le « **sous-traitant »**) s'engage à effectuer pour le compte du Client, en qualité de responsable du traitement (le « **responsable du traitement** ») les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre du Contrat, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, « *le règlement européen sur la protection des données* »).

2. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

La description des traitements réalisés par le sous-traitant pour le compte du responsable du traitement sont disponibles sur notre site internet www.arche-mc2.fr conformément à notre politique de protection des données.

3. Obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable du traitement

Le sous-traitant s'engage à :

- traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) du Contrat
- traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable du traitement. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable du traitement. En outre, si le sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du Contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- sensibiliser le personnel à la nature particulièrement sensible des données de santé, conformément aux exigences réglementaires en matière de protection des données personnelles
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut
- ne pas transférer de donnée à caractère personnel vers un pays situé en dehors de l'Union Européenne, ou de l'Espace Economique Européen ou ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation sans avoir mis en place au préalable de mesures techniques, juridiques et organisationnelles permettant de sécuriser les données

4. Sous-traitance

Le sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, le « **sous-traitant ultérieur** ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable du traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le responsable du traitement dispose d'un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable du traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent accord pour le compte et selon les instructions du responsable du traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable du traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

Le prestataire est autorisé à faire appel à des sous-traitants.

Les sous-traitants ultérieurs, hébergeurs de données de santé, sont exclusivement localisés dans l'Espace Économique Européen.

5. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au responsable du traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

6. Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit assister le responsable du traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées y compris celle portant sur des données de santé : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition y compris les directives post-mortem, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant, dès lors que les informations transmises par la personne lui permettent d'identifier le responsable du traitement, doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au responsable du traitement.

Toute demande d'exercice de droits des personnes peut faire l'objet d'un devis si l'exécution de la demande entraîne des coûts inhabituels pour le sous-traitant.

7. Notification des violations de données à caractère personnel

Le sous-traitant notifie au responsable du traitement toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable du traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le sous-traitant propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

8. Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le responsable du traitement de ses obligations

Le sous-traitant aide le responsable du traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Le sous-traitant aide le responsable du traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

9. Mesures de sécurité

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité prévues dans le plan d'Assurance Sécurité
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement

10. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au contrat et au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel dans un délai maximum de 6 mois ou à renvoyer toutes les données à caractère personnel au client (ou au sous-traitant désigné par le client) en cas d'activation de la clause de réversibilité. Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant.

Une fois détruites, si le client en fait la demande expresse, le sous-traitant fournira un justificatif de destruction.

11. Délégué à la protection des données

Le sous-traitant a désigné un délégué à la protection des données conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Délégué à la protection des données : rgpd@arche-mc2.fr

Le responsable de traitement s'engage à fournir au sous-traitant les coordonnées de son Délégué à la protection des données.

12. Registre des catégories d'activités de traitement

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable du traitement.

13. Documentation et audit

Le sous-traitant met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement, son Délégué à la Protection des données ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. La réalisation d'audit sera aux seuls frais du responsable du traitement et limitée à un (1) sur la durée initiale du contrat et 1 par période de renouvellement. Un devis sera établi en fonction des éléments demandés lors de l'audit. Le prestataire s'engage à ne pas établir un devis dont le montant serait manifestement disproportionné ou excessif et qui aurait de ce fait un effet dissuasif.

Le responsable du traitement s'engage à notifier avec un préavis minimum de 30 jours ouvrés au sous-traitant tout audit, en lui communiquant notamment l'objet de la mission, la durée envisagée, le nom du ou des auditeur(s), le périmètre d'intervention, les livrables requis ainsi que les personnes habilitées pour cette mission.

L'audit sera mené par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, indépendant, non concurrent du sous-traitant sur le domaine et soumis à un engagement de confidentialité.

Le sous-traitant pourra opposer un refus d'auditeur notamment pour préserver ses intérêts légitimes. Le sous-traitant fera ses meilleurs efforts pour trouver une solution avec le responsable du traitement et permettre la réalisation d'un audit dans des conditions acceptables.

En cas de refus, le sous-traitant devra notifier le responsable du traitement sous un délai de 30 jours ouvrés suivant la notification faite par le responsable du traitement.

L'audit pourra avoir lieu uniquement sur les contrats de services valides dont dispose le responsable du traitement et ne comporte pas d'accès à tous systèmes, informations, données non liées aux traitement effectués en vertu d'un contrat liant le responsable du traitement et le sous-traitant.

Aucun audit ne pourra être effectuée en cas d'impayés ou de litige déclaré.

Le sous-traitant mettra en place les moyens raisonnables pour permettre à l'auditeur de mener à bien son audit. Les opérations d'audit et les demandes d'information devront être effectuées pendant les heures de travail du sous-traitant et ne devront pas perturber le bon fonctionnement des activités de ce dernier. L'auditeur, possédant les qualités professionnelles requises, doit s'engager préalablement par écrit à ne pas mettre en péril l'infrastructure existante.

Les Parties reconnaissent que tous rapports et informations obtenues dans le cadre de cet audit sont des informations confidentielles. Le responsable du traitement se porte garant du respect de la confidentialité par l'auditeur mandaté et s'engage à ne pas divulguer les résultats du rapport à d'autres parties que le sous-traitant et le responsable du traitement.

Un exemplaire du rapport d'audit sera remis gracieusement au sous-traitant. Les Parties examineront de bonne foi le rapport d'audit et identifieront, le cas échéant, les actions qui devront être engagées par l'une ou l'autre des Parties pour mettre en œuvre les décisions. Le sous-traitant ne pourra en aucune façon être tenue pour responsable ni aucune indemnité ne pourra être réclamée en cas de manquements de sa part. Les actions à mettre en œuvre convenues entre les deux Parties devront être chiffrées et leur coût devra être raisonnable, sans aucune obligation pour le sous-traitant d'en supporter le coût.

Le sous-traitant accepte que le contrat soit suspendu, sans indemnité, sans délai ni préavis à l'initiative du responsable du traitement en cas de constatation d'un manquement grave aux dispositions.

14. Obligations du responsable du traitement vis-à-vis du sous-traitant

Le responsable du traitement s'engage à :

- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du sous-traitant ;
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant

Annexe 3 - Conditions Générales d'Hébergement

Les présentes Conditions Générales d'Hébergement (**CGH**) s'appliquent entre le Client et le Prestataire identifiés sur le Devis. Les présentes CGH régissent les termes et conditions selon lesquels le Prestataire fournit au Client des services d'hébergement (l'« **Hébergement** »), et complètent les CGVS auxquelles l'Hébergement est soumis, étant rappelé qu'en cas de contradiction entre les CGVS et les présentes CGH, les CGH prévalent. Tous les termes commençant par une majuscule, non définis dans les présentes CGU, ont le sens qui leur aient donné dans les CGVS.

L'Hébergement des Applications réalisé par un prestataire tiers (l' « **Opérateur** »), qui pourra, selon le choix du Client, être certifié hébergeur de données de santé (HDS) conformément à l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique.

Le contrat avec l'Opérateur étant souscrit par le Prestataire pour les besoins du Client, l'Opérateur a la qualité de sous-traitant du Prestataire et de sous-traitant dit « ultérieur » pour le Client.

1. Objet

Le Client reconnaît expressément que (i) l'Hébergement est limité aux Applications et aux Données d'une part et que (ii) la résiliation du Contrat en cas de souscription complémentaire à l'Hébergement, entraîne la résiliation automatique de l'Hébergement, d'autre part.

Il est précisé que l'Hébergement constitue un service autonome, et que le Client peut y souscrire séparément. Le Client reconnaît et accepte que l'Hébergement soit effectué par le Prestataire au jour de la signature du Devis. Les caractéristiques et en particulier le volume alloué à l'Hébergement sont précisés dans le Devis.

2. Mise à disposition

Le Prestataire n'assure pas la migration des Données vers les Applications au moment de la mise à disposition de l'Hébergement, ladite migration étant à la charge exclusive du Client, ou pouvant faire l'objet de Services réalisés par le Prestataire selon les CGVS et moyennant un Devis.

Au titre de l'Hébergement, à compter de la date d'information relative à l'accessibilité de l'Application, le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours pour s'assurer de l'accessibilité de l'Application. A l'issue de cette période, si le Client n'a émis aucune contestation par courriel avec accusé de réception, relative à l'accessibilité de l'Application, la mise en place de l'Hébergement est réputée acceptée sans réserve. En cas de problème(s) technique(s) relatif(s) à l'accessibilité de l'Hébergement pendant la période de validation susvisée, le Client s'engage à informer sans délai le Prestataire des problèmes constatés, présentés de manière aussi détaillée que possible, par courriel avec accusé de réception. Le Prestataire mettra tout en œuvre pour résoudre le(s)dit(s) problème(s) et informera par écrit le Client de l'accessibilité de l'Hébergement, le Client disposant alors d'un nouveau délai de cinq (5) jours pour procéder à nouveau à la validation susvisée. A l'issue de cette période, si le Client n'a émis aucune contestation par courriel avec accusé de réception relative à l'accessibilité de l'Hébergement, la mise en place de l'Hébergement est réputée acceptée sans réserve. Seuls les problèmes constatés lors de la phase initiale de validation seront pris en compte lors de la seconde phase éventuelle susvisée. Dans le cas où le(s) problème(s) signalé(s) est/sont imputable(s) au Client, le Prestataire peut refacturer au Client le temps passé par ses équipes à résoudre le(s)dit(s) problème(s), au tarif en vigueur au moment de l'intervention ainsi que les frais corrélatifs engagés par le Prestataire. Si le Client n'a émis aucune contestation par courriel avec accusé de réception concernant les résultats de cette validation, les parties conviennent expressément que la mise en place de l'Hébergement sera réputée acceptée sans réserve. De convention expresse, toute utilisation de l'Hébergement à des fins de production, alors même que l'accessibilité de l'Application n'aurait pas été préalablement acceptée vaudra recette irrévocable et sans réserve de l'accessibilité de l'Hébergement.

3. Fonctionnement

L'Utilisateur Final devra s'identifier pour se connecter à l'Application au moyen des Informations de connexion qui sont personnelles et confidentielles. Elles ne peuvent être changées que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrètes les informations de connexion le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. En tout état de cause, l'utilisation des informations de connexion vaut preuve vis-à-vis du Client, de l'utilisation par l'Utilisateur Final des ressources mises à disposition par le Prestataire ; le Client étant seul responsable de l'utilisation et de la garde des informations de connexion. En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenue responsable des dommages causés par l'Utilisateur Final, y compris les personnes non autorisées par le Client à avoir accès aux Applications. De manière générale, le Client s'engage à aviser immédiatement le Prestataire de tout incident de sécurité et/ou de toute utilisation de constatée ou suspectée. En cas de perte ou de vol d'un des informations de connexion, le Client utilisera la procédure mise en place par le Prestataire lui permettant de récupérer ses Informations de connexion selon une procédure sécurisée. Le Prestataire prendra en charge la surveillance du bon fonctionnement de l'infrastructure nécessaire à l'Hébergement. Le Prestataire se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de fermer l'accès au serveur afin d'assurer la maintenance des matériels et/ou logiciels et des infrastructures mis en œuvre pour l'Hébergement. A ce titre, le Prestataire, dans toute la mesure du possible, tentera de ne pas rendre indisponibles l'Application et les Données pendant un temps excessif.

4. Garanties

Le Prestataire assure l'Hébergement de l'Application et des Données. A ce titre, le Prestataire s'engage à en assurer la protection, la conservation, l'intégrité et la confidentialité de manière professionnelle. En particulier, le Prestataire garantit la mise en œuvre des moyens appropriés au regard des obligations légales et réglementaires auxquelles il serait soumis, de l'état de la technique, et ce en vue de préserver l'intégrité et la confidentialité des Données au sein de sa propre structure d'hébergement. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés au regard de l'état de la technique et dont elle a connaissance, en vue de fournir l'Hébergement de manière continue, selon les termes du Contrat. Le Prestataire garantie un niveau de disponibilité de l'Hébergement de 99 % mensuel, après décompte des exclusions. Sous réserve des limites prévues à l'article 6 des présentes CGH.

Les engagements de niveaux de services de la plateforme d'hébergement sont stipulés dans le Plan d'Assurance Sécurité.

Exclusions :

Temps d'indisponibilité dus à des maintenances planifiées par le Prestataire

Le temps d'indisponibilité due à une opération de maintenance planifiée de l'infrastructure d'hébergement ou de la plate-forme du Prestataire n'est pas pris en compte, sous réserve que l'opération de maintenance ait été notifiée au CLIENT avant intervention.

Cela comprend, en particulier, le cas de l'installation d'un correctif de sécurité critique annoncé par un éditeur de logiciel, qui nécessite l'arrêt puis le redémarrage des Progiciels ou de la plateforme matérielle supportant les Services.

Le Prestataire peut suspendre partiellement ou totalement la fourniture de l'Hébergement - sans indemnité au bénéfice du Client et sans préjudice des sommes dues au titre du Contrat - dans le cas où le Prestataire a connaissance d'un risque pour son utilisation, son bon fonctionnement, la sécurité, sa non-conformité aux prescriptions légales et réglementaires applicables et/ou en cas d'interventions techniques et/ou de maintenance du Prestataire ; ce dont cette dernière informera - dans la mesure du possible - préalablement le Client. Le Prestataire peut modifier les caractéristiques de l'Hébergement, notamment en fonction des évolutions réglementaires et/ou dans le souci d'une recherche d'amélioration de l'Hébergement et/ou pour refléter les changements technologiques et/ou les pratiques de l'industrie, et procéder ainsi à des modifications des moyens techniques. En outre, le Prestataire se réserve le droit d'apporter toute modification à l'Hébergement, notamment tout changement d'urgence exigé pour des raisons de sécurité ou de sûreté ou de toute autre nature. En cas d'évolution réglementaire ayant un impact sur les conditions de prix, le Prestataire remettra au Client un Devis complémentaire. Dans l'hypothèse où le Client déciderait de ne pas mettre en œuvre une évolution proposée à l'initiative du Prestataire, il reconnait avoir été informé des possibles incidences sur l'Hébergement.

5. Sécurité Informatique

Le Prestataire définit au travers de son Plan d'Assurance Sécurité, la méthodologie à suivre pour gérer la sécurité du Service, ainsi que les mesures techniques, organisationnelles, et procédurales qui seront mises en œuvre.

6. Obligations

Pendant toute la durée du Contrat, le Client s'engage à collaborer avec le Prestataire en répondant dans les meilleurs délais à toutes demandes de renseignements ou documents qu'elle pourra requérir, ainsi que toutes manipulations nécessaires ou demandes de mise en conformité des prérequis techniques, pour lui permettre de mener à bien sa mission. En outre, le Client devra mettre à la disposition du Prestataire dans le cadre de l'Hébergement, le personnel et le matériel nécessaire. En outre, le Client s'engage à (i) communiquer au Prestataire l'ensemble des informations et des documents afin de lui en faciliter la consultation, dans la mesure où ils lui sont demandés par le Prestataire pour la mise en œuvre et/ou l'exécution de l'Hébergement, (ii) procéder à l'ensemble des tâches qui lui incombent, et notamment aux obligations de validation de la mise en œuvre de l'Hébergement tels que visés à l'article 2 des présentes CGH, (iii) informer le service technique du Prestataire, au moins cinq (5) jours à l'avance, par téléphone, confirmé par e-mail, de tout évènement susceptible d'avoir un impact sur la tenue des engagements du Prestataire et notamment toute augmentation prévisible du trafic supérieure à 20% (et ce dans la limite des capacités de l'Hébergement), de manière à ce que les mesures techniques nécessaires puissent être prises par le Prestataire et le Client pour faire face à un tel évènement. A défaut, le Prestataire sera exonéré de toute obligation au titre des présentes CGH, et plus généralement, (iv) ne rien faire qui retarde, entrave ou rende plus difficile ou onéreuse la fourniture de l'Hébergement.

7. Pénalités :

En cas de non-respect du taux de disponibilité de l'hébergement qui résulterait d'une faute imputable exclusivement au Prestataire, des pénalités seraient applicables selon les dispositions ci-dessous sur demande expresse du client. Le Client doit notifier le manquement par écrit (ticket support ou email avec accusé réception) dans un délai maximum de **72 heures** suivant la fin de la Période concernée, en précisant les dates/heures des incidents constatés.

Le Fournisseur dispose de **15 jours ouvrés** pour examiner la demande, confirmer les mesures et appliquer, le cas échéant, le crédit sur la facture suivante

Taux de Disponibilité	Pénalité non cumulable
99 % < D < 97%	1 % de la redevance mensuelle de l'application concernée
97 % < D < 95 %	3 % de la redevance mensuelle de l'application concernée
D < 95 %	5 % de la redevance mensuelle de l'application concernée

La pénalité est calculée par application de la formule suivante :

P = V*R

dans laquelle :

P = le montant de la pénalité ;

V = la valeur de la redevance mensuelle du client pour l'application concernée par la pénalité;

R = le pourcentage de pénalité en fonction du taux de disponibilité mensuel effectif.

Les pénalités prévues ci-dessus sont forfaitaires et libératoires en cas de pénalités cumulatives, le montant total ne pourra jamais excéder dix (10%) pour cent de la redevance mensuelle facturée au Client au titre de l'Hébergement sur l'application concernée.

8. Points de contact professionnel de santé

Le Client s'engage à communiquer au Prestataire en cas d'hébergement HDS, l'identité et les coordonnées d'un professionnel de santé qui serait contacté en cas de besoin d'accès à des données de santé hébergées dans le cadre du Service.

9. Responsabilité

Sans préjudice des stipulations prévues dans les CGVS, le Client est responsable (i) du respect des termes et conditions du Contrat, s'agissant en particulier de l'utilisation de l'Application par les Utilisateurs Finaux au titre de la Licence concernée ; (ii) du respect des droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers ; (iii) du respect des prescriptions légales et réglementaires applicables et s'interdit de faire usage du l'Application de façon illicite, non éthique ou contraire à l'ordre public et en particulier, à ne faire figurer ou à transmettre la moindre information illicite ; (iv) du fonctionnement de son réseau interne et de ses propres équipements informatiques, des contenus introduits dans l'Application, et plus généralement, (v) de tout dommage qui résulterait de son fait, de l'utilisation de l'Application. Le non-respect par le Client des obligations susvisées visés ci-dessus notamment, ou la diffusion de tout contenu susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit, pour le Prestataire, d'interrompre, sans délai et sans mise en demeure préalable, l'Hébergement et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans que le Client puisse prétendre à des dommages intérêts. Dans ces cas, le Client règlera les sommes restant dues au jour de la résiliation par le Prestataire. Le Client s'engage et garantit au Prestataire qu'il détient l'ensemble des droits relatifs aux Données et de manière générale à tout contenu, hébergés par le Prestataire. Le Client assume donc à l'égard du Prestataire toute responsabilité, y compris les frais d'avocat, en cas de réclamation amiable ou judiciaire de tout tiers. Le Prestataire, quant à lui, s'engage à s'assurer qu'il bénéficie d'une architecture sécurisée et répondant aux normes de haute disponibilité. Cependant, en l'état actuel de la technique, et de l'absence de garantie des opérateurs télécoms, la disponibilité permanente de l'Hébergement ne peut être garantie. Le Client reconnaît à cet égard que l'Hébergement est susceptible d'être dépendant d'autres opérateurs techniques et que la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée du fait de leur défaillance. De convention expresse, la responsabilité du Prestataire ne saurait en aucun cas être engagée dans les cas suivants : (i) utilisation anormale de l'Hébergement par le Client et/ou les Utilisateurs; (ii) fait du Client, d'un tiers ou d'un Utilisateur ; (iii) utilisation de l'Application et des Données tels qu'hébergés au titre des présentes CGH par une personne non autorisée ; (iv) force majeure ; (v) ; demande d'interruption temporaire ou définitive de l'Hébergement émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la LCEN ; (vi) interruption de l'Hébergement, en cas de maintenance ; (vii) détérioration de l'Application du fait du Client et/ou non-respect des conseils donnés par le Prestataire; (viii) destruction partielle ou totale Données à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client ; (ix) défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et, en particulier, de son ou ses fournisseurs d'accès.

En cas de faute imputable au Client, impliquant la restauration des Données sauvegardées par le Prestataire, le Client s'acquitte d'un coût de restauration des Données, conformément au tarif en vigueur.

Le Prestataire n'est pas responsable des interruptions ou dégradations de l'Hébergement qui seraient du fait de l'Opérateur. Le Prestataire s'engage à coopérer étroitement avec le Client pour tout manquement de l'Opérateur et dans la mesure du possible, transmettra au Client le bénéfice de tout recours ou action pour tout manquement par l'Opérateur à ses obligations.

En aucune façon, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des manquements ou défaillances de l'Opérateur.

10. Réquisitions judiciaires

Sur réquisition judiciaire et seulement dans ce cas, le Prestataire pourra être contraint à communiquer à une autorité judiciaire ou administrative compétente des informations à caractère personnel infogérées par ses soins. Dans cette hypothèse, le Prestataire informerait préalablement le Client à moins que la réquisition judiciaire ne l'interdise formellement. En cas de transmission de données à caractère personnel, le Prestataire s'engage à consigner dans un registre la trace de cette communication comprenant la liste des données communiquées, leurs destinataires ainsi que la date de transmission.

11. Fin du Contrat

Outre les effets de fin de Contrat prévus aux CGVS, à la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client cesse immédiatement toute utilisation de l'Hébergement.

12. Certification HDS

Arche MC2 s'engage à maintenir et renouveler son certificat HDS pendant toute la durée contrat et de communiquer tous les évènements majeurs relatifs au renouvellement de ce certificat.

Le Client pourra consulter à tout moment sur le site internet d'Arche MC2 les documents relatifs à ce certificat, ainsi que ceux de ces sous-traitants hébergeurs HDS.

Comme le prévoit son Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI), le prestataire mandate un auditeur externe reconnu dans ce domaine, afin d'auditer les services HDS et l'hébergement physiques des données personnelles et de santé dans son Data Center conformément aux dispositions du référentiel HDS.

Le prestataire tient à la disposition du Client les rapports d'audit susvisés sur simple demande.

13. Limitation d'usage des données HDS

Le prestataire s'engage à n'utiliser les données de santé à caractère personnel hébergées que pour les besoins exclusifs de l'exécution de la prestation d'hébergement objet du présent contrat. Le prestataire s'interdit en conséquence toute utilisation desdites données à d'autres fins, sauf autorisation expresse, écrite et préalable du Responsable de traitement, et dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.