

CONDITIONS GENERALES DE DEPLOIEMENT DE L'OUTIL ZEENDOC

1. Objet

Le Prestataire a pour activité principale la distribution de produits et services informatiques et plus particulièrement, dans les domaines de la numérisation et de la dématérialisation.

Le Prestataire est distributeur de l'offre Zeendoc qui est une solution de GED (gestion électronique de documents) à valeur ajoutée basée d'une part sur un concept d'armoires numériques, et d'autre part couplée à des services tiers (signature électronique, bulletin de paye dématérialisé, hébergement de données de santé...).

Le Prestataire a eu l'occasion de présenter au Client en détail la solution Zeendoc et de répondre à toutes ses interrogations. Le Client s'est assuré que son système informatique et que son débit internet sont compatibles pour accéder au portail Zeendoc.

Sur cette base, le Client a estimé que la solution Zeendoc répondait à ses besoins. C'est à ce titre que le Client a demandé au Prestataire de l'accompagner dans l'activation de l'armoire et des classeurs de l'outil Zeendoc. Le Client a confié au Prestataire de réaliser les paramétrages nécessaires pour la mise en production de l'outil, pour l'administration, pour la supervision et enfin pour la formation et pour la maintenance de Zeendoc.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions de déploiement de la solution Zeendoc. Elles sont opposables au Client à compter de la signature du devis, du bon de commande ou de la proposition commerciale et valent pour toute la durée de l'utilisation de Zeendoc.

2. Commande

Les prestations qui sont commandées par le Client au Prestataire sont décrites dans le devis, le bon de commande ou la proposition commerciale. Ce document peut être validé par signature classique, signature électronique, échanges de mails ou encore « clic » sur un extranet client. Chaque partie conserve une copie de cet acte de commande. La durée de l'engagement du Client, exprimée en mois ou en années, est définie dans l'acte de commande.

3. Mise en production

La mise en production, c'est-à-dire l'utilisation de Zeendoc, vaut recette des prestations d'installation et de paramétrage.

4. Usage de Zeendoc

Le Client doit utiliser Zeendoc conformément à la documentation technique disponible (papier ou en ligne) et respecter les conditions d'utilisations de Zeendoc, qu'il lui sera demandé d'accepter lors de la première connexion à son espace Zeendoc. Il est possible que le Client soit également tenu d'accepter les conditions générales complémentaires pour des services à valeur ajoutée (signature électronique ou bulletin de paye dématérialisé par exemple).

5. Maintenance

Le Prestataire assure la maintenance dite de niveau 1, correspondant au traitement des dysfonctionnements qui ne nécessitent pas l'intervention des équipes de Zeendoc et qui relèvent des compétences techniques du Prestataire, notamment en termes de paramétrage. La maintenance dite de niveau 2 correspond à la maintenance qui touche techniquement à la structure fondamentale et primaire de Zeendoc. Celle-ci est assurée par Zeendoc après que le Client ait contacté le niveau 1 qui se chargera de faire remonter l'information auprès du niveau 2.

6. Fin de contrat et réversibilité

A l'expiration du contrat, pour quelque cause que ce soit, le service Zeendoc ne sera plus délivré. Il appartient donc au Client, avant que le service ne soit arrêté, de prendre les mesures nécessaires pour permettre la reprise de ses données. Les données stockées dans l'armoire Zeendoc du Client sont accessibles et récupérables à tout moment, librement par le Client depuis son portail. Le Client peut à ce titre récupérer l'ensemble de ses données en les téléchargeant sur le support de son choix. Cette fonctionnalité offerte par la solution Zeendoc permet ainsi la réversibilité sortante vers un éventuel autre service de GED retenue par le Client, et cela sans coûts annexes. Le Prestataire peut néanmoins assister le Client pour réaliser cette tâche, soumise à devis. Le Prestataire assure la responsabilité technique de la réversibilité mais, en aucun cas, une garantie d'intégrité des données du Client lors du passage de Zeendoc vers un autre prestataire de GED.

7. Evolution

Le Client reconnaît qu'en cas de mise à jour ou modification des présentes conditions générales, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour, pour autant qu'elles aient été portées à sa connaissance par quelque moyen que ce soit. Il en est de même de nouvelles conditions d'utilisation de Zeendoc qu'il sera demandé au Client d'accepter lors d'une nouvelle connexion.

8. Les obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- . Mettre en œuvre des prestations conformes à l'expression des besoins du Client et aux usages professionnels, le cas échéant,
- . Mettre les moyens en œuvre pour faire bénéficier le Client de son expertise,
- . Maintenir le niveau de réactivité de ses intervenants, conformément aux engagements pris,
- . Respecter ses conditions et délais d'intervention (niveaux de service), tels que définis dans la commande.

9. Les obligations du Client

Le Client s'engage à :

- . Collaborer étroitement avec le Prestataire, notamment sur l'expression des besoins et des paramétrages,
- . S'acquitter des montants dus,
- . Respecter les conditions d'utilisation de Zeendoc et, le cas échéant, les CGU des autres prestataires accessibles via la solution Zeendoc ;
- . Respecter la durée de son engagement. Au terme, de celui-ci le Prestataire communiquera au Client une nouvelle offre d'évolution réévaluée selon l'expression de ses besoins.

10. Facturation à l'usage

Le Prestataire met à disposition du Client une armoire au sein de laquelle le Client peut créer des classeurs. Cette armoire est rattachée à un forfait qui est exprimé soit en Go, soit en nombre de documents.

En cas de dépassement du volume du forfait, pour quelque raison que ce soit, le Client a trois possibilités, avec ou sans modification de la date d'anniversaire du contrat : soit il passe au forfait supérieur en signant un nouveau contrat avec le Prestataire, soit il commande des Go supplémentaires, soit il commande des documents supplémentaires.

11. Limitation de responsabilité

Le Prestataire met tout en œuvre pour satisfaire le Client à travers des intervenants compétents et formés à la solution Zeendoc. Néanmoins la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée que pour ce qui concerne ses prestations, telles qu'elles figurent dans la commande. Le Prestataire n'est pas responsable de la qualité et de l'accessibilité à la Solution Zeendoc. Toutefois, en cas de difficulté d'accès temporaire à la Solution Zeendoc, le Client contacte le Prestataire qui intervient auprès de Zeendoc pour signifier l'anomalie.

Le Prestataire n'est pas non plus responsable de la qualité des éléments que le Client stocke au sein de Zeendoc ni de leur intégrité.

La responsabilité du Prestataire est, en tout état de cause, plafonnée aux dommages directs que le Client sera en mesure de démontrer et dans la limite des sommes que le Client aura versées sur les 12 derniers mois.

Dans tous les cas, il est expressément convenu entre les parties que ne sont pas considérés comme des dommages directs tout dommage immatériel, dommage indirect et/ou dommage consécutif, perte de chance, perte de marchés, perte de clientèle, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfices, manque à gagner et augmentation de coûts ou de dépenses, atteinte à l'image ou autres dommages de même nature que le Client aurait pu subir.

12. Gestion des incidents

Tout incident devra être signalé au Prestataire, selon les modalités convenues entre le Prestataire et le Client. La résolution de l'incident interviendra également selon les modalités convenues entre les parties.

Toutes remontées d'incidents en dehors des modalités convenues entre les parties ne pourront engager le Prestataire, en termes de délai et de prise en charge, à traiter la demande.

13. Prix et facturation

Le prix de la prestation et de la mise à disposition de la Solution Zeendoc est défini dans la commande. Toute facture impayée à sa date d'échéance portera intérêt de plein droit au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal. Le Client sera également redevable, de plein droit, de l'indemnité de recouvrement de 40 euros par facture non payée à bonne date, prévue par la loi.

Tout retard de paiement aboutit à la suspension des prestations par le Prestataire, sans préjudice de la réparation de son préjudice. Passé un délai de 30 jours de suspension, le contrat sera résilié aux torts exclusifs du Client et l'intégralité des sommes restant dues jusqu'à son terme seront exigibles ainsi qu'une pénalité contractuelle de 10% des sommes dues.

Par ailleurs, l'offre et les prix du Prestataire tiennent compte de la durée d'engagement du Client (12, 24, 36, 48, 60 mois ou plus).

Toute résiliation anticipée qui ne serait pas causée par une faute exclusive et démontrée de la part du Prestataire, sera considérée comme une résiliation anticipée fautive de la part du Client. Le Client sera alors redevable de tous les montants qui seraient dus au Prestataire jusqu'au terme du contrat et d'une pénalité contractuelle de 10%.

Le paiement de l'intégralité des sommes restants dues et d'une pénalité contractuelle associée s'explique par le fait que, de son côté, le Prestataire a procédé au paiement en avance des sommes dues à Zeendoc, le Prestataire doit également maintenir des équipes compétentes sur la solution Zeendoc, conserver son statut de distributeur Zeendoc et, le cas échéant, a procédé à l'achat de matériels spécifiques, etc.

Dans tous les cas, la restitution des données du Client est conditionnée au parfait paiement de ces sommes dues.

14. Obligations de conseil

Il est expressément convenu entre les parties que le devoir de conseil du Prestataire est une obligation de moyens. Par ailleurs, la qualité des conseils du Prestataire dépend de la qualité des informations que le Client a communiqué au Prestataire. Tout défaut d'information de la part du Client constitue un cas d'exonération de la responsabilité du Prestataire.

15. Données à caractère personnel

La mise en œuvre des prestations peut impliquer une intervention sur des données à caractère personnel. L'intervention du Prestataire s'inscrit dès lors dans le cadre d'une sous-traitance au sens de l'article 28 du RGPD. Il sera fait pour cela application de la « politique RGPD » du Prestataire.

16. Propriété Intellectuelle

La Solution Zeendoc est la propriété exclusive de la société Sages Informatique. Le Prestataire est propriétaire de son savoir-faire et de ses documentations pour lesquels il accorde au Client un droit d'usage. Le Client est et demeure propriétaire de l'intégralité des données traitées dans Zeendoc.

17. Convention de preuve

Les parties conviennent que tout document, y compris les présentes conditions générales, ou correspondances sous forme électronique échangés entre les parties, ainsi que les journaux, registres et logs de connexion informatiques, seront considérés comme des éléments de preuves entre les parties.

18. Confidentialité

Toutes les informations et données communiquées par les parties par écrit ou oralement, y compris les informations communiquées ou obtenues à l'occasion des négociations des présentes, sont confidentielles. L'obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée des conditions générales et se prolonge après la fin des relations contractuelles entre les parties.

19. Références commerciales

Nonobstant la clause de confidentialité, le Client autorise le Prestataire à le citer comme référence commerciale.

20. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme, et ce nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires. EN CAS DE LITIGE, COMPETENCE EXCLUSIVE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE PARIS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.

Lu et approuvé
Signature du Client