

## I – CONDITIONS GÉNÉRALES

## 1. GENERALITES

**1.1.** Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les "Conditions Générales ") s'appliquent à toutes Commandes, quel que soit leur support (devis, Bdc, confirmations de Commande), y compris les factures et généralement toutes relations commerciales contractuelles ou précontractuelles. Elles ont été régulièrement portées à la connaissance du Client, lequel déclare les avoir acceptées sans exception ni réserve avant la conclusion de la Commande.

**1.2.** Elles prévalent sur toutes les Conditions Générales du Client, qu'elle qu'en soit la forme. Le fait pour SysDream de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une ou plusieurs dispositions des Conditions Générales, ne peut être assimilé à une renonciation de celles-ci.

**1.3.** SysDream se réserve la possibilité de transférer à un tiers, les droits et obligations résultant des présentes conditions, après en avoir avis  le Client.

## 2. DEFINITIONS

Les termes utilisés dans les CG auront le sens qui leur est donné ci-dessous.

« **Anomalie** » désigne tout défaut de fonctionnement répétitif et reproductible, apparu dans des conditions normales d'utilisation du Progiciel SysDream, exclusivement imputable à tout ou partie dudit Progiciel et induisant l'impossibilité totale ou partielle de bénéficier des fonctionnalités prévues dans la documentation associée le cas échéant. Les Anomalies sont classées en trois catégories :

« **Anomalie Bloquante** » désigne toute Anomalie qui rend totalement inopérante une fonctionnalité essentielle du Logiciel prévue dans la Documentation au point d'empêcher la réalisation d'une tâche par la majorité des utilisateurs.

« **Anomalie Majeure** » désigne toute Anomalie qui conduit les utilisateurs à adapter leur comportement sans toutefois l'empêcher de réaliser une tâche.

« **Anomalie Mineure** » désigne toute Anomalie qui ne constitue ni une Anomalie Bloquante ni Majeure et qui, bien qu'apportant une g ne, n'entrave pas la réalisation d'une tâche et n'en fausse pas le résultat.

« **Bon de Commande** » désigne le document envoyé le cas échéant par le Client pour ses besoins internes de suivi administratif de la Commande passée auprès de SysDream.

« **Commande** » désigne l'acceptation par le Client quel qu'en soit la forme de la Proposition Technique et Commerciale émise par SysDream. Cette acceptation vaut commande par le Client des Produits et/ou Prestations concernés.

« **Correctif** » désigne le correctif mis à disposition du Client par l'intermédiaire d'un patch correctif ou d'une Mise(s)   Jour.

« **Client** » désigne le professionnel cocontractant de SysDream ayant commandé des Produits et/ou aux Prestations de SysDream.

« **Equipe(m)ent(s) du Client** » désigne tout équipement, infrastructure, système ou solution informatique (matériel et logiciel) et/ou de communications

 lectroniques appartenant au Client ou placé sous son contrôle.

« **Equipe(m)ent(s) de SysDream** » désigne tout équipement, infrastructure, système ou solution informatique (matériel et logiciel) fournis par SysDream lorsque cela est nécessaire à la délivrance de tout Produit et/ou Prestation.

« **Heures Ouvr es** » désigne la période de 9h   18h les Jours Ouvrés sauf stipulation contraire.

« **Jours** » désigne les jours calendaires.

« **Jours Ouvrés** » désigne tout jour à l'exception du samedi et dimanche, des jours fériés en France et des jours chômés de SysDream.

« **Logiciel** » désigne l'ensemble des programmes, procédés et règles et la documentation éventuelle, relatifs au fonctionnement d'un ensemble de traitement de l'information commandé par le Client auprès de SysDream.

« **Mise(s)   Jour** » désigne une mise à jour du Progiciel SysDream intégrant un Correctif et/ou des évolutions fonctionnelle existantes du Progiciel (du type amélioration ergonomique) –   l'exclusion de toute évolution fonctionnelle adressant/répondant à un nouveau besoin métier et/ou opérationnel au regard de la Version Progicielle livrée au titre des Prestations.

« **Partie(s)** » désigne(nt) SysDream ou le Client, ou les deux pris individuellement ou collectivement selon le cas.

« **Prestation** » ou « **Service** » désigne la, le (ou les) prestation(s)/service(s) commandées par le Client auprès de SysDream conformément à la Proposition Technique et Commerciale.

« **Produit** » désigne tout Matériel et/ou Logiciel commandé par le Client auprès de SysDream conformément à la Proposition Technique et Commerciale.

« **Progiciel** » désigne un ensemble complet et document  de programmes standards conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs/clients en vue d'une même application ou d'une même fonction (et la documentation qui lui est afférente).

« **Progiciel SysDream** » désigne le (ou les) Progiciel(s) appartenant et commercialisé(s) par SysDream.

« **Progiciel Tiers** » désigne le (ou les) Progiciel(s) d'éditeur tiers commercialisé(s) par SysDream.

« **Proposition Technique et Commerciale** » désigne l'offre tarifaire (et l'ensemble des éléments techniques le cas échéant communiqués par SysDream au Client), relative aux Produits et/ou Prestations, quels qu'en soient le support et les modalités de transmission au Client.

« **Service SaaS** » désigne le Service commercialisé par SysDream en modèle « SaaS », en ce compris tout contenu téléchargeable et/ou documentation quel qu'en soit le support relative audit service et directement fournis par SysDream au titre de l'accès au service.

« **Site(s)** » désigne le(s) lieu(x) géographique(s) du Client, désignés dans la Proposition Technique et Commerciale ou dans tout autre document accepté par SysDream dans le cadre de l'exécution de la Commande.

« **Société(s) Apparentée(s)** » désigne(nt) toute(s) personne(s) morale(s) ou entité(s) située(s) sur le territoire France métropolitaine, qui contrôle(nt), est

(sont) contrôlée(s) ou qui est (sont) sous contrôle commun avec la Partie considérée, le terme « contrôle » étant entendu au sens de l'article L. 233-3 du Code de Commerce.

« **Territoire** » désigne le(s) lieu(x) géographique(s) désignés dans la Proposition Technique et Commerciale ou dans tout autre document accepté par SysDream dans le cadre de l'exécution de la Commande, pour le(s)quel(s) SysDream autorise le Client et ses utilisateurs à accéder et à utiliser le Logiciel et/ou le Service SaaS.

« **Version Progielle SysDream** » désigne la version du Progiciel SysDream souscrite au titre du Contrat.

### **3.COMMANDE**

**3.1.** SysDream émet à la demande du Client, une Proposition Technique et Commerciale, qui constitue une Commande ferme à compter de l'acceptation de la Proposition Technique et Commerciale par le Client (ci-après la Commande). SysDream pourra refuser tout Bon de Commande du Client dès lors que celui-ci comportera des mentions modificatives, inexploitable, ou contraires à la Proposition Technique et Commerciale émise préalablement, engageant les Parties. Toute Commande est valable pour la durée indiquée aux conditions particulières et à défaut pour une durée de trente (30) jours calendaires prenant effet à la date de son émission, sauf dispositions contraires.

**3.2.** Le Client déclare que la Commande est en relation directe avec son activité professionnelle et pour ses seuls besoins propres. Le Client est toutefois habilité à passer Commande pour lui-même ou pour le compte de toute société apparentée. Dans ce cas, le Client garantit qu'il dispose de l'ensemble des droits et pouvoirs nécessaires à l'effet de signer la Commande au nom et pour le compte des sociétés concernées, il se porte garant du respect, par ces sociétés, des obligations définies dans les présentes, et sera en toute circonstance solidaire vis-à-vis de SysDream de l'exécution de leurs obligations par ces sociétés, et en particulier celles bénéficiant d'une facturation séparée.

**3.3.** Le Client déclare expressément avoir fait le choix des prestations sous sa responsabilité exclusive et reconnaît de ce fait ne disposer à l'encontre de SysDream d'aucune action ni recours dans l'hypothèse où lesdites prestations se révéleraient impropres pour quelque motif que ce soit, à satisfaire, même partiellement, ses besoins.

### **4. MODIFICATION OU ANNULATION DE COMMANDE**

**4.1.** Toute demande de modification de la Commande doit être effectuée par écrit et acceptée par SysDream. Ces modifications acceptées constitueront une Commande complémentaire ou supplémentaire à la Commande initiale, pouvant entraîner des conséquences sur les prix et les délais principaux.

**4.2.** Pour toute annulation acceptée par Sysdream, de toute ou partie de la Commande par le Client, les sommes versées par le Client à titre d'acompte resteront acquises à SysDream à titre d'indemnité d'annulation. En absence d'acompte mais d'acceptation de l'annulation de la commande, SysDream se réserve le droit de facturer une indemnité de dédit forfaitaire conformément aux conditions suivantes :

a) Toute annulation de la Commande survenue dans les 48h de l'acceptation de la Commande pourra entraîner la facturation de 10 % de la Commande.

b) Toute annulation de la commande survenue au-delà du délai de 48h, pourra entraîner la facturation de 30 % de la Commande.

En outre, SysDream se réserve la possibilité de réclamer au Client le remboursement de l'intégralité des frais engagés.

**4.3.** En cas d'annulation d'une prestation :

- de formation « interentreprises » (dispensée à plusieurs sociétés clientes de SysDream) dans les quinze (15) jours précédant ladite formation, SysDream sera en droit de facturer 100% du montant de la prestation correspondante et le Client pourra reporter cette formation dans un délai de six (6) mois maximum, à compter de la date d'annulation ;

- de formation « intra-entreprise » (dédiée aux équipes du Client) dans les trente (30) jours précédant ladite formation, SysDream sera en droit de facturer 100% du montant de la prestation correspondante et aucun report ne sera possible.

- d'audit dans les trois (3) semaines précédant le début de la prestation, SysDream pourra facturer une somme correspondant à 50% du montant du prix de cette prestation ;

- d'audit dans les sept (7) jours précédant le début de la prestation, SysDream pourra facturer une somme correspondant à 100% du montant du prix de cette prestation.

- Pour les prestations d'audit, les sommes précitées facturées au Client ne pourront en aucun cas être déduites du montant dû par le Client au titre des prestations finalement réalisées et une nouvelle Commande devra être passée par le Client.

**4.4.** Il est par ailleurs entendu que les prestations de conseil et d'audit devront être lancées dans un délai de six (6) mois maximum à compter de l'acceptation de la Commande. Si la réalisation des prestations de conseil et d'audit ne débute pas dans ce délai, SysDream sera en droit de facturer au Client lesdites prestations (sauf non-réalisation du fait exclusif de SysDream). Dans ce cas et à compter de l'expiration du délai précité, SysDream accordera un nouveau délai de six (6) mois pendant lequel les prestations pourront être réalisées sans coût supplémentaire pour le Client, à condition que le périmètre desdites prestations reste inchangé. Passé ce nouveau délai, SysDream pourra annuler de plein droit la Commande concernée, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité et facturera le Client des frais engagés par SysDream dans le cadre de cette Commande non honorée.

### **5. ENTREE EN VIGUEUR - DUREE - RESILIATION**

**5.1.** La Commande est effective à compter de l'acceptation du Client de la Proposition Technique et Commerciale émise, pour la durée qui y est mentionnée et si celle-ci n'est pas définie, pour la durée nécessaire à l'exécution des Prestations et au complet paiement de celles-ci par le Client.

**5.2.** La résiliation de la Commande avant son terme ou à défaut de précision sur la durée, avant la réalisation complète des Prestations commandées, entraînera

l'exigibilité immédiate des sommes restant à courir jusqu'à au terme des Prestations, sauf si la résiliation est due au non-respect par SysDream de toute obligation substantielle prévue dans la Commande.

**5.3.** Il est rappelé que pour toute Commande portant sur un logiciel en mode On – Premise, pour lequel le Client dispose d'un exemplaire hébergé au sein de son infrastructure informatique, la résiliation de la Commande, entraîne la perte du droit d'utiliser le logiciel et le cas échéant, sa restitution immédiate à SysDream dès lors que le Client ne s'est pas acquitté de la totalité de la licence, quelle que soit la durée pour laquelle elle est accordée (durée de protection des droits d'auteur ou limitée) telle qu'indiquée dans la Proposition Technique et Commerciale. Pour les solutions en mode SaaS, la résiliation de la commande entraîne la suspension immédiate des accès.

**5.4.** En cas de non-respect par l'une des Parties d'une obligation substantielle mise à sa charge dans le cadre de la Commande et, en particulier, si une quelconque facture de SysDream reste totalement ou partiellement impayée à son échéance, la Partie victime du manquement de la Partie défaillante peut suspendre tout ou partie de la Commande après une mise en demeure, envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet durant dix (10) jours ouvrés à compter de la première présentation. Si le manquement de la Partie défaillante perdure pendant un délai dix (10) jours ouvrés à compter de la suspension de tout ou partie de la Commande, l'autre Partie pourra de plein droit et sans autre formalité, résilier tout ou partie de la Commande, et ce, sans préjudice de l'exercice des autres droits ou actions dont la Partie lésée dispose et des indemnités auxquelles elle pourrait prétendre.

**5.5.** SysDream se réserve le droit de résilier la Commande de plein droit, sans délai et sans formalité, dès lors que le Client porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle de SysDream et/ou de l'un de ses concédants droits de propriété intellectuelle ; et ce, sans préjudice de toutes demandes de dommages et intérêts et engagement de toute action visant à la protection desdits droits auxquels pourraient prétendre SysDream et/ou l'un de ses concédants de droits de propriété intellectuelle. En cas de résiliation, le Client perd le droit d'utiliser le Logiciel ou l'accès au Progiciel et devra restituer toute exemplaire dudit Logiciel y compris la copie de sauvegarde le cas échéant, et ce sans délai et supprimer et détruire immédiatement toute information, donnée et/ou élément relatif au Logiciel.

## 6. CONDITIONS FINANCIERES

**6.1.** Les sommes facturées seront payables par virement sur le compte désigné dans la facture ou par chèque dans un délai maximum de trente (30) Jours suivant la date de facturation. Les chèques ne sont réputés constituer un paiement qu'après leur encaissement complet sur le compte de SysDream. Dès réception de la Commande et sauf stipulations particulières, il sera facturé au Client à titre d'acompte, 30 % du montant de la commande. Il pourra être prévu le versement d'un acompte intermédiaire dans les conditions particulières.

**6.2.** Le Client renonce expressément à tout droit de rétention, réduction ou compensation avec des sommes

dues par SysDream au titre de la Commande. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte.

**6.3.** Toute somme non réglée, totalement ou partiellement, à son échéance fait l'objet de plein droit et sans aucune formalité ni mise en demeure préalable d'une facturation de pénalités de retard calculées selon le taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne lors de son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, appliqué sur le montant TTC des sommes dues par le Client. Tout Jour entamé est dû. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé indiqué sur la facture jusqu'à son paiement intégral. De plus une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera également appliquée de plein droit au Client et sans mise en demeure préalable. Le montant de cette indemnité sera égal à 40 euros tel que fixé par l'article D.441-5 du Code de commerce. Dans le cas où les frais de recouvrement exposés par SysDream seraient supérieurs à ce montant, SysDream pourra demander au Client une indemnisation complémentaire, sous réserve de justificatifs.

**6.4.** Les tarifs de SysDream applicables sont ceux indiqués dans la Commande et sont exprimés hors taxes. Toute modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à SysDream des impôts, droits, taxes ou autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature de la Commande entraînera un ajustement corrélatif des prix pour que SysDream perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans la Commande.

**6.5.** Les prix des Produits/Prestations/Services indiqués dans la Proposition Technique et Commerciale sont fermes pour une durée d'un mois, sauf dispositions contraires mentionnées par SysDream, sur ladite Proposition Technique et Commerciale. A l'issue de cette période, SysDream se réserve la possibilité de réviser les prix notamment selon les variations de la parité Euro / Dollars, ou toutes augmentations tarifaires pratiquées par les Constructeurs/Editeurs, intervenues et applicables à la date d'acceptation de la commande. Les prix peuvent également être révisables durant l'exécution de la Commande, selon l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

P1 : prix révisé

PO : prix contractuel d'origine

S0 : indice SYNTEC de référence, retenu à la date contractuelle d'origine

S1 : dernier indice publié à la date de révision

**6.6.** Sauf stipulations contraires convenu entre les Parties:

- Les Produits seront facturés à la livraison.
- Les Licences ou droits de connexion en lien avec les Progiciels Sysdream seront facturés à la mise en service suivant la périodicité définie dans la Proposition Technique et Commerciale.
- Les Progiciels Tiers seront facturés à la mise en service, pour la durée de souscription, sauf dispositions contraires définies dans la Proposition Technique et commerciale.
- La Maintenance Logicielle Standard sera facturée annuellement terme à échoir à compter de la mise en service.
- Toutes les autres Prestations seront facturées au fur et à mesure de leur réalisation.

**6.7.** Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement du Client concernant une facture doit être notifié par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'établissement de la facture. En cas de litige, les sommes facturées au Client resteront exigibles par SysDream et le montant non contesté restera, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance.

Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue avant le terme du délai de paiement mentionné ci-dessus. S'il est débouté et s'il a retenu une partie de ses paiements, le Client sera redevable, en plus des sommes dues, des intérêts de retard mentionnés à l'article 5.3 calculés entre la date d'échéance du montant concerné et la date de paiement effectif majoré d'un montant forfaitaire de 40 euros ou tout autre montant prévu par la réglementation en vigueur.

#### **6.8. Stipulation fiscale**

**6.8.1.** Les prix stipulés dans la Commande sont nets de tous impôts, droits et taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA ou taxes comparables, dus. Tous les impôts, droits et taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA, dus sont à la charge exclusive du Client et sont payés par ce dernier aux autorités fiscales compétentes en application de la législation applicable. Dès lors, le prix net reçu par SysDream doit dans tous les cas être le même que celui qui serait encaissé en l'absence des impositions susvisées. Si SysDream est tenu de procéder à la liquidation de l'une ou plusieurs des impositions susvisées, le Client devra rembourser leur équivalent euro à SysDream dans les trente (30) jours de l'envoi par ce dernier au Client d'une demande de remboursement ou d'une facture. SysDream transmettra au Client, à sa demande, tout document justificatif adéquat permettant l'application des taux réduits ou l'exonération des retenues prévus par la convention fiscale signée par la France et l'État du Client, le cas échéant. Le Client transmettra à SysDream, dans les meilleurs délais, tout document visé par l'administration fiscale compétente justifiant du paiement de toute retenue à la source due le cas échéant au titre de la Commande.

Dans le cadre des Prestations réalisées au titre de la Commande, le Client (i) garantit qu'il n'est pas impliqué dans un schéma visant à contourner la législation applicable en matière de TVA (e.g. fraude carousel) et (ii) s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables de contrôle visant à s'assurer que les sociétés avec lesquelles il s'engage ne sont pas elles-mêmes impliquées dans un tel schéma.

**6.8.2.** Le Client adressera à SysDream, préalablement à la facturation, un certificat de résidence fiscale délivré par l'administration compétente. S'il est établi dans un Etat membre de l'Union Européenne où il est assujéti à la TVA, il délivrera en outre à SysDream, préalablement à la facturation, son numéro individuel d'identification et une attestation de l'administration de l'Etat membre quant à sa qualité d'assujéti à ladite Taxe. Faute de disposer des documents requis, SysDream pourra procéder à la facturation en incluant la TVA française. Si sa situation était amenée à connaître des modifications, pendant la durée de la Commande, le Client s'engage à en informer

SysDream de manière à lui permettre de facturer la TVA due en France. En tout état de cause, la TVA exigible en France sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par SysDream le cas échéant.

**6.8.3.** Le Client dont le siège de l'activité économique est, ou viendrait à être, situé dans un pays autre que la France certifie qu'il ne possède pas, et ne possèdera pas, d'établissement stable assujéti à la TVA en France pour le compte duquel la Commande sera exécutée. Si cette déclaration devient inexacte, en cours d'exécution de la Commande, le Client s'engage à en informer SysDream de manière à lui permettre de facturer la TVA due en France. En tout état de cause, la TVA exigible en France en vertu de la Commande sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par SysDream, le cas échéant.

**6.8.4.** Dans l'hypothèse où la Commande serait exécutée au profit d'un établissement stable dont le Client dispose dans un DOM, un TOM ou à l'étranger, le régime TVA sera, sur demande expresse et circonstanciée du Client et sous condition d'acceptation par SysDream, déterminé en fonction des règles de territorialité applicables entre d'une part la France métropolitaine et d'autre part le département, le territoire ou le pays où cet établissement stable est situé. En cas de remise en cause de l'application de ces règles de territorialité par l'administration fiscale française, la charge de TVA exigible en France métropolitaine en vertu de la Commande sera supportée par le Client, majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par SysDream, le cas échéant.

#### **7. ENGAGEMENTS RECIPROQUES**

**7.1.** Le Client s'engage à collaborer efficacement avec SysDream dans le cadre de l'exécution de la Commande et notamment à permettre aux préposés de SysDream d'accéder librement à ses locaux et ressources informatiques concernés par la Commande et de s'y maintenir, pour la stricte exécution de celui-ci. Dans ce cadre, SysDream est expressément autorisé à effectuer des traitements sur les données hébergées, quelle que soit leur nature et à reproduire, collecter et analyser, aux seules fins de la réalisation des prestations, des données appartenant au périmètre du système d'information ciblé par la Commande. En tout état de cause, SysDream s'assurera du respect par ses préposés des règlements intérieur et de sécurité, communiqués en amont par écrit par le Client et seront soumis aux obligations de confidentialité telles que décrites à l'article « Confidentialité » des présentes.

**7.2.** Le Client garantit disposer de l'ensemble des droits de propriété et d'accès sur le périmètre des prestations (notamment sur les systèmes d'information ou sur les supports matériels) ou avoir recueilli l'accord des éventuels tiers dont les ressources informatiques ou locaux entreraient dans le périmètre de la Commande (particulièrement, dans l'hypothèse où Sysdream est mandatée par le Client pour réaliser une Prestation d'Audit chez un prestataire du Client).

**7.3.** Il est expressément convenu que le Client autorise SysDream (et que le Client a obtenu l'accord de ses prestataires devant être audités par Sysdream à la demande du Client), pour l'exécution des prestations

d'audit, à réaliser des intrusions dans leurs Réseau Informatique et/ou leurs locaux et que ceux -ci ne pourront engager la responsabilité de SysDream du fait de ces intrusions, sous réserve que celles-ci soient limitées à la réalisation des Prestations d'audit convenues dans la Commande.

**7.4.** Dans l'hypothèse où une intrusion de SysDream provoquerait une défaillance ou une interruption du Réseau Informatique du Client ou ses éventuels tiers, SysDream s'engage à informer le Client dans un délai de deux (2) heures minimales après en avoir pris connaissance afin de permettre au Client de prendre toutes les mesures qu'il jugera nécessaires pour rétablir le bon fonctionnement dudit Réseau.

**7.5.** Le Client s'engage à opérer (et s'assure que son prestataire audité par Sysdream conformément aux présentes, opère) des sauvegardes régulières de son Réseau Informatique dans le cadre d'une exploitation normale et en particulier préalablement à la réalisation de la Prestation d'audit afin de prévenir tout risque de perte de données ; SysDream ne pouvant voir sa responsabilité engagée en cas de perte de données. De même, le Client prendra (et s'assure que son prestataire audité par Sysdream, conformément aux présentes, prendra) les mesures nécessaires pour se prémunir contre les conséquences de tout incident pouvant intervenir sur son Réseau Informatique, à l'occasion de l'exécution des Prestations d'Audit.

**7.6.** SysDream fournira un mandat d'audit que le Client (ou son prestataire audité) devra signer préalablement à l'exécution des Prestations d'audit. A défaut, lesdites Prestations ne pourront débuter et la responsabilité de SysDream ne pourra être engagée à ce titre.

## **8. GARANTIE**

**8.1.** Dès lors que la Commande comporte des biens matériels, le Client bénéficie des garanties légales associées et de toute éventuelle garantie « constructeur » qui serait proposée par ledit constructeur.

**8.2.** Cette garantie est strictement limitée au remplacement des biens reconnus défectueux. Elle ne couvre pas les conséquences dues à l'usure normale, aux négligences ou à l'utilisation défectueuse des appareils. Ainsi, SysDream ne pourra être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, causé par un défaut ou une mauvaise utilisation du bien.

**8.3.** SysDream garantit que le fonctionnement des Progiciels sera conforme à sa destination. Cette garantie est valable à compter de la livraison du Progiciel pour une durée de trois (3) mois (la « Période de Garantie Progicielle »). Au titre de la Période de Garantie Progicielle, SysDream, à sa discrétion et à ses frais, sous réserve d'une réclamation écrite du Client lui étant adressée, (i) tentera (a) de corriger la non-conformité ou (b) de fournir une solution de contournement afin de remédier à un défaut de fonctionnement reproductible ; ou (ii) mettra fin à la licence et remboursera le Client du montant de la redevance au prorata temporis. Sont exclus de cette garantie, les problèmes matériels ou les problèmes réseaux (Wifi, Serveur, Lan). Le Client reconnaît que l'état de la technique logicielle ne permet pas à SysDream de garantir qu'il sera en mesure de

corriger la totalité des éventuels anomalies, erreurs, bugs ou vices cachés susceptibles d'affecter le Progiciel. Le Client reconnaît expressément accepter cet aléa, inhérent aux techniques de développement et de fonctionnement des programmes d'ordinateur. Il reconnaît également que toutes les erreurs ne sont pas économiquement rectifiables ou qu'il n'est pas toujours nécessaire de les corriger. Par ailleurs, SysDream ne saurait assurer une sécurité absolue. Toute intervention pour un dysfonctionnement ne répondant pas aux conditions de la présente garantie sera facturée au Client au tarif d'intervention en vigueur à la date de celle-ci. Sont notamment expressément exclues de la garantie les Prestations demandées à la suite d'une intervention ou d'une modification du Progiciel non autorisée, d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation non conforme à la documentation ou à toute autre instruction donnée par le client, à la suite d'une anomalie/ d'un dysfonctionnement engendrée par une autre application ou matériel ou Equipement du client, en cas de non-respect par le client des prérequis techniques ou instructions tels que définis dans la documentation ou communiqués par SysDream et ce par tout support. SysDream ne fait aucune autre garantie expresse ou tacite relatif à l'utilisation du Progiciel, y compris, notamment, toute garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation du Progiciel à un objectif et/ou à un besoin particulier. SysDream n'offre aucune garantie de performances. SysDream ne garantit pas les résultats du Progiciel, ni que les fonctionnalités du Progiciel satisferont les exigences du Client. SysDream ne garantit pas non plus que le Progiciel est exempt d'erreur, de bug, qu'il fonctionnera sans interruption ou sans discontinuité, qu'il sera compatible avec les machines et/ou autres équipements (en ce compris les configurations logicielles) utilisés pour y accéder.

**8.4.** Pour les logiciels tiers, les conditions de garantie applicables sont celles mentionnées dans les Conditions d'utilisation de l'utilisateur final (CLUF) ou les Conditions générales d'utilisation (CGU) de l'éditeur, lesquelles créent un lien de droit direct et incontournable avec le Client.

## **9. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

**9.1.** SysDream est et demeurera propriétaire de tout outil de quelque nature qu'il soit, développé pour la réalisation des prestations.

**9.2.** Pour les logiciels tiers, les droits concédés sont ceux mentionnés dans les Conditions d'utilisation de l'utilisateur final (CLUF) ou les Conditions générales d'utilisation (CGU) de l'éditeur, lesquelles créent un lien de droit direct et incontournable avec le Client.

**9.3.** Par ailleurs, en tant que de besoin, le Client accorde à SysDream (y compris ses éventuels sous-traitants) tous les droits nécessaires portant sur les éléments immatériels remis par le Client, pour lui permettre d'exécuter les prestations qui sont l'objet de la Commande ou qui s'y rapportent ou qui nécessitent leur emploi. Ces droits sont accordés gratuitement pour toute la durée de la Commande.

**9.4.** Nonobstant les stipulations et conditions du premier paragraphe, SysDream concède au Client, en contrepartie du paiement complet du prix indiqué dans la Proposition

Technique et Commerciale et de toute Prestation pouvant y être associée le cas échéant, un droit d'utilisation sur le Progiciel SysDream désigné dans la Proposition Technique et Commerciale, sous forme de code objet, non exclusif, non cessible et non transférable, pour la durée de protection des droits de propriété intellectuelle ou pour la durée consentie dans la Proposition Technique Commerciale et sur le Territoire, pour les seuls besoins de fonctionnement interne du Client, dans les conditions prévues aux présentes (ci-après désigné la « Licence »). Par « utilisation pour les besoins de fonctionnement interne du Client », il convient d'entendre toute utilisation pour les seuls besoins du Client, par ses salariés (ci-après les « Utilisateurs »), à l'exclusion de tout tiers à son entreprise et de toute utilisation en infogérance ou en service bureau. Le Client est responsable vis-à-vis de SysDream du respect par les Utilisateurs des présentes stipulations. Il porte à la connaissance desdits Utilisateurs les conditions au titre desquelles ces derniers sont autorisés à utiliser le Progiciel. Le Client s'engage à ne pas mettre, de quelque façon que ce soit et à aucun moment tout ou partie du Progiciel à la disposition d'un tiers, sans le consentement préalable et écrit de SysDream. En outre, la Licence n'inclut en aucun cas le droit de revendre, d'adapter, de copier, de modifier, de maintenir, de faire maintenir, de commercialiser le Progiciel SysDream. Sauf s'il y est expressément autorisé par la loi ou par SysDream, le Client ne pourra pas décompiler, faire d'ingénierie inverse, désassembler ou tenter de rechercher autrement le code source ou les protocoles du Progiciel. Le Client s'engage à n'effectuer aucune utilisation directe ou indirecte du Progiciel, non expressément autorisée par SysDream, ni aucun autre acte interdit notamment par le droit de la propriété intellectuelle.

**9.5.** SysDream conserve la propriété exclusive des brevets, des Logiciels/Progiciels, des dessins et modèles, du savoir-faire, des informations lui appartenant, développés ou acquis antérieurement à l'entrée en vigueur de la Commande et ou acquis ou réalisés au cours de celui-ci.

**9.6.** Pour un Logiciel, le Client se voit concéder les droits susvisés dans la limite du nombre de licences et conformément aux métriques figurant dans la Proposition Technique et Commerciale.

**9.7.** Pour les Services SaaS, le Client acquiert les droits de connexion dans la limite du nombre de droits de connexions associé et figurant au titre de la Proposition Technique et Commerciale.

## 10. ORGANISATION DES PRESTATIONS

Dans le cas où des prestataires tiers interviendraient pour le compte du Client, sur le périmètre des prestations, ce dernier s'engage à en informer SysDream afin que soient clairement distinguées les responsabilités de chacun. Le Client assumera la responsabilité de toute action ou omission d'un de ses préposés ou prestataires qui aurait pour conséquence d'empêcher SysDream de réaliser tout ou partie des prestations commandées.

## 11. RESPONSABILITE

**11.1.** Les Parties sont soumises à une responsabilité contractuelle dans les conditions du droit commun pour

tout manquement qui leur sont imputables.

**11.2.** Dans l'hypothèse où la responsabilité de SysDream serait établie au titre de l'inexécution de l'une de ses obligations au titre de la Commande, cette responsabilité sera limitée aux dommages directs, prévisibles et certains. Nonobstant toute autre stipulation contractuelle, la responsabilité de SysDream n'excédera pas, pour la durée de la Commande, quels que soient le nombre et l'étendue du (des) dommage(s), 50 % du montant du prix réellement acquitté par l'entité juridique du Client concernée, pour la prestation au titre de laquelle une demande en dommages et intérêts a été formulée.

**11.3.** SysDream ne pourra aucunement être tenu responsable de tout dommage ou dysfonctionnement causé par le Client ou un tiers ou résultant d'un cas de force majeure.

## 12. FORCE MAJEURE

**12.1.** Les Parties ne seront pas responsables de tout dommage, retard, non-exécution ou exécution partielle résultant d'un cas de force majeure (ci-après, « Cas de Force Majeure »). Les Parties conviennent qu'un Cas de Force Majeure inclura notamment : acte d'un tiers échappant au contrôle de SysDream, actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable aux audits, défaillances ou contraintes d'un moyen de communications électroniques géré par un opérateur auquel le Réseau Informatique est raccordé, agitation, insurrection et acte d'une nature similaire, guerre, grève, sabotage, vandalisme, explosion, incendie, foudre, inondation, catastrophes naturelles, non-fourniture du réseau d'un tiers (coupure d'électricité notamment).

**12.2.** Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit. Si un Cas de Force Majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre de la Commande pendant un délai de deux (2) mois, les Parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante. A défaut d'accord sur une telle solution dans un délai d'un (1) mois suivant l'expiration du délai de deux (2) mois susmentionné, chacune des Parties pourra résilier ladite Commande, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité pour l'une ou l'autre Partie. La résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

## 13. ASSURANCE

Chaque Partie déclare avoir souscrit ou s'engage à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et à ses frais, les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution de la Commande ; ces assurances devant être maintenues en état de validité durant toute la durée de la Commande. Chaque Partie déclare que le paiement de ses primes d'assurance est et restera à jour, et fournira à la demande de l'autre Partie tout justificatif nécessaire. Au-delà des montants stipulés à l'article « Responsabilité », le Client renonce (et fait renoncer ses assureurs) à tout recours contre le Prestataire, ses préposés et leurs assureurs.

Dans le cas contraire, le Client garantit les personnes précitées contre tout recours formé contre elles, par son assureur. En outre, le Client s'engage à garantir le Prestataire et ses assureurs et à obtenir de ses assureurs le même engagement de garantie contre toute action ou réclamation qui serait formée contre eux par tous tiers et qui trouverait son origine dans l'exécution du Contrat et au-delà du montant stipulé dans l'article « Responsabilité ».

#### **14. CONFIDENTIALITE**

**14.1.** Les Parties s'engagent à respecter la confidentialité des Informations transmises dans le cadre de la Commande.

**14.2.** Sont considérées comme des « Informations Confidentielles », tout élément, notamment commercial, financier, organisationnel ou technique communiqué, sous quelque forme que ce soit, par une Partie (ci-après la « Partie Emettrice ») à l'autre Partie (ci-après la « Partie Destinataire ») dans le cadre de la Commande. Sont compris de manière non-exhaustive dans ces Informations Confidentielles, les documents de présentation de l'activité des Parties et de leur groupe respectif, le cas échéant, l'existence de discussions entre les Parties se rapportant à la Commande, et tous documents et informations, ainsi que les Données Personnelles (telles que définies ci-après) et les éléments de propriété intellectuelle des Parties traitées par ces dernières ou auxquelles elles ont accès dans le cadre de la Commande.

**14.3.** En vue de protéger les Informations Confidentielles, la Partie Destinataire s'engage au terme de la Commande à :

- (a) assurer la confidentialité des Informations Confidentielles en ne les communiquant à aucun tiers sans l'accord préalable et écrit de la Partie Emettrice. A cet égard la Partie Destinataire prendra les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la préservation des accès aux Informations Confidentielles, aux seules personnes autorisées ;
- (b) n'utiliser les Informations Confidentielles que dans le cadre de la Commande ;
- (c) faire en sorte que les personnes autorisées à qui tout ou partie des Informations Confidentielles ont été communiquées, soient informées des obligations de confidentialité applicables ;
- (d) sur demande écrite de la Partie Emettrice, retourner et/ou détruire (notamment en cas de résiliation) les Informations Confidentielles en sa possession étant entendu que cette obligation ne s'étend pas aux documents ou rapports préparés sur la base des Informations Confidentielles ou incorporant certaines Informations Confidentielles (à l'exception de celles relatives aux Données Personnelles et à la propriété intellectuelle), sous réserve que ces documents et rapports demeurent confidentiels dans les conditions stipulées aux paragraphes (a) à (c) ci-dessus.

**14.4.** Ne sont toutefois pas considérées comme confidentielles les informations qui :

- étaient dans le domaine public antérieurement à leur divulgation ou y sont tombées sans qu'il y ait eu violation de confidentialité par la Partie Destinataire ;
- étaient connues de la Partie Destinataire, sans obligation

de confidentialité, à la date d'entrée en vigueur à la Commande ;

- sont divulguées par la Partie Destinataire avec l'accord écrit préalable de la Partie Emettrice ;
- résultent de développements internes menés par la Partie Destinataire sans utilisation d'Informations Confidentielles au sens du présent article ;
- sont communiquées à la Partie Destinataire ou à ses préposés par des tiers aux présentes sans qu'il y ait violation d'une obligation de confidentialité.

**14.5.** La Partie Destinataire ne communique les Informations Confidentielles qu'aux personnes autorisées ; ces dernières étant nécessairement en rapport avec l'exécution de la Commande.

Toutefois, la divulgation des Informations Confidentielles est autorisée :

- au profit, le cas échéant, des représentants légaux, préposés, prestataires, fournisseurs et/ou aux avocats et commissaires aux comptes indépendants, dans la limite de ce qu'il leur est nécessaire de connaître pour la réalisation des tâches qui leur incombent ;
- dans le cas où celle-ci a été imposée par l'application d'une disposition légale ou réglementaire impérative ou par l'application d'une décision de justice définitive (ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité administrative ou sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice), sous réserve que (i) la Partie Emettrice ait été préalablement informée par écrit par la Partie Destinataire de cette obligation de divulgation, dès lors que la réglementation l'y autorise, (ii) la Partie Destinataire limite la divulgation à ce qui est strictement nécessaire afin de satisfaire à ses obligations.

**14.6.** La présente clause s'appliquera pendant toute la durée de la Commande et survivra à son terme pendant trois (3) ans.

#### **15. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

**15.1.** Pour la pleine compréhension des stipulations suivantes, les termes « Données personnelles ou Données à caractère personnel », « Responsable de traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Destinataire », « Violation de Données personnelles », « Importateur », « Règles d'Entreprises Contraignantes », « Clauses Contractuelles type adoptées par la Commission Européenne » et « Traitement » auront le sens défini dans les « Lois applicables en matière de protection des données ». « Lois applicables en matière de protection des données » désigne : (i) le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement général sur la protection des données) abrogeant la directive 95/46/CE ; (ii) le cas échéant, les textes adoptés par l'Union Européenne et/ou les lois locales applicables aux Données personnelles traitées dans le cadre du Contrat.

**15.2.** Tout traitement de Données Personnelles dans le cadre de la Commande constitue un traitement de Données Personnelles en vertu des Lois applicables en matière de protection des données.

**15.3.** Chacune des Parties, agissant en qualité de Responsable de Traitement indépendant au regard de la Commande, se conformera aux exigences qui lui sont applicables au titre des Lois applicables en matière de protection des données en ce qui concerne son

traitement des Données Personnelles, notamment mais non exclusivement, l'obligation d'informer les personnes concernées du traitement de leurs Données Personnelles, de répondre à leur demande d'exercer leurs droits conformément au RGPD et d'adopter des mesures de sécurité techniques et opérationnelles adéquates pour protéger les Données Personnelles.

**15.4.** Les Parties conviennent que dans le cadre des Prestations de Maintenance Matérielle/ Logicielle, l'accès de SysDream aux Données personnelles du Client le cas échéant n'est qu' « accessoire » au regard de la Prestation. En effet, conformément au paragraphe 83 des Lignes directrices 07/2020 concernant les notions de Responsable du traitement et de Sous-traitant dans le RGPD adoptées le 7 juillet 2021 par le Comité Européen de la Protection des Données, les Parties s'accordent à dire que SysDream n'aura, dans le cadre de l'exécution de la Prestation pas la qualité de Sous-traitant. Le Client s'engage, conformément à l'article 32 du RGPD à prendre les mesures appropriées afin d'éviter que SysDream ne traite des Données personnelles sans autorisation.

**15.5.** Dans le cas où, SysDream intervient en qualité de Sous-Traitant les Parties établiront entre elles une annexe RGPD spécifique « Description du traitement » conforme à l'article 28 du RGPD.

**15.6.** Pour la stricte exécution de la Commande et dans le respect des Lois applicables en matière de protection des données, SysDream est autorisé à transférer les Données en dehors de l'Espace Economique Européen et/ou d'un pays assurant un niveau de protection adéquat tel que défini par la Commission Européenne. Dans ce cadre, le Client donne mandat à SysDream pour qu'il signe pour son compte avec ses sous-traitants les clauses types émanant de la Commission Européenne et SysDream s'engage à tenir à la disposition du Client toute information relative à la localisation des Données.

## **16. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION**

**16.1.** Chaque Partie s'engage dès l'entrée en relation, et notamment au cours des négociations de la Commande et pendant toute sa durée d'exécution, à respecter l'ensemble des dispositions légales et r glementaires nationales, européennes et internationales qui lui sont applicables dans la conduite de ses activités incluant particulièrement la loi Sapin 2 n  2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (ci-après « la R glementation »). Chaque Partie déclare donc :

- qu'elle n'a pas enfreint la R glementation ;
- qu'elle n'a pas fait l'objet de sanctions civiles ou pénales, en France ou à l'étranger, pour violation de la R glementation et qu'aucune enquête ni procédure pouvant aboutir à de telles sanctions n'est engagée à son encontre ;
- qu'à sa meilleure connaissance, aucun dirigeant ni cadre de son entreprise n'a fait l'objet de sanctions civiles ou pénales, en France ou à l'étranger, pour violation de la R glementation et qu'aucune enquête ni procédure pouvant aboutir à de telles sanctions n'est engagée à leur encontre ;
- et plus particulièrement, chaque Partie garantit conformément au dispositif décrit dans le présent article,

qu'elle n'a accordé et n'accordera, directement ou indirectement, aucun don, cadeau, paiement, rémunération ou avantage quelconque à quiconque en vue de ou en contrepartie de la conclusion de la Commande.

**16.2.** Chaque Partie reconnaît avoir mis en œuvre au sein de son entreprise, dès lors que la Loi l'y oblige, un dispositif (composé de règles, systèmes, procédures et contrôles appropriés) visant à prévenir les manquements à la probité, à l'intégrité et s'engage à maintenir ce dispositif pendant toute la durée de la Commande. Chaque Partie s'engage à prendre connaissance de la procédure d'alerte mise en place chez l'autre Partie, pour prévenir les manquements susvisés.

Il est précisé que la procédure d'alerte de SysDream est accessible à l'adresse : [report.whistleb.com/fr/adb](https://report.whistleb.com/fr/adb)

Le Client s'engage dans le mois suivant l'entrée en vigueur de la Commande à fournir à SysDream sa propre procédure d'alerte.

**16.3.** Chaque Partie s'engage à diffuser le moyen d'accéder au mécanisme d'alerte de l'autre Partie et à informer ses salariés de la possibilité de signaler par ce biais les atteintes aux manquements à la probité dont ils ont eu personnellement connaissance dans le périmètre des activités rattachées à la Commande. Par ailleurs, chaque Partie s'engage à respecter la confidentialité entourant l'identité des auteurs du signalement, des personnes visées par celui-ci et des informations recueillies par l'ensemble des destinataires du signalement. Conformément à l'article L 1132-3-3 du Code du Travail, chaque Partie s'engage à ce qu'aucun salarié ayant signalé une alerte de bonne foi ne puisse être sanctionné ou discriminé d'une quelconque manière.

**16.4.** Afin de garantir le respect de cette réglementation, les Parties s'engagent d'une part à faire droit à tout moment aux demandes de l'une des Parties tendant à obtenir de l'autre Partie l'ensemble des éléments justifiant de sa conformité à ladite réglementation et d'autre part à informer l'autre Partie sans délai de tout manquement dont elle aurait connaissance commis par elle ou par toute personne qui lui serait associée, ainsi que des mesures correctives mises en place pour se conformer à cette réglementation. En cas de décision de justice, devenue définitive, constatant le non-respect de la R glementation, la Commande pourra être r sil e de plein droit avec effet immédiat et sans indemnité, sans préjudice de tout recours qui pourrait être intenté contre la Partie défaillante.

## **17. LOI APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES**

La Commande sera régie par le droit français et interprétée conformément à celui-ci. En cas de différend entre les Parties à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la Commande, compétence exclusive sera attribuée au Tribunal de commerce de Paris, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## **18. DIVERS**

**18.1.** La Commande ne fournit pas et n'est pas destiné à fournir à des tiers (notamment des Clients ou des Sociétés Apparentées du Client) de droit de recours, de réclamation, de remboursement, de motif d'action ou

tout autre droit.

**18.2.** La Commande ne peut, en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, par une Partie, sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie (ce consentement ne pouvant être abusivement refusé ou retardé). Cependant, SysDream pourra céder le bénéfice de tout ou partie de la Commande à une de ses Sociétés Apparentées. Toute cession sera formalisée par écrit à peine de nullité.

**18.3.** Les communications intervenant dans le cadre de la Commande seront faites par écrit (courrier postal ou électronique), aux adresses auxquelles les Parties élisent domicile telles qu'indiquées dans le Bon de Commande, ou à défaut communiquées par écrit, au moment de l'entrée en vigueur de la Commande (ou telles que mises à jour expressément par les Parties, par la suite). Pour toute correspondance ou autres types de relations par voie électronique (y compris Internet), les Parties mettent en œuvre les moyens raisonnables permettant d'assurer la sécurité et la confidentialité des échanges. Les Parties reconnaissent et acceptent par conséquent que, bien qu'elles utilisent des anti-virus, elles ne peuvent garantir que les transmissions, intervenant entre elles, seront indemnes de tout virus ou de manière générale de tout type d'incident de sécurité.

**18.4.** Les obligations et garanties expressément contenues dans la Commande sont les seules acceptées par SysDream et se substituent à toute autre déclaration et/ou garantie expresse ou tacite, y compris, notamment, les garanties de valeur marchande, d'adéquation à un objet particulier et de service ininterrompu, ainsi qu'à toute obligation que SysDream pourrait avoir en droit jurisprudentiel.

**18.5.** La propriété des biens matériels vendus ne sera transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix. Néanmoins la charge des risques de toute nature que pourrait subir les biens matériels ou immatériels sera transférée au Client dès la mise à disposition desdits biens chez le Client. En cas de redressement ou liquidation judiciaire du Client, et en absence du paiement du prix associé, SysDream aura le droit de revendiquer la propriété des biens matériels ou immatériels vendus conformément aux dispositions légales.

**18.6.** Sauf avis contraire notifié à SysDream par écrit, SysDream pourra faire état de la dénomination sociale du Client, de son/ses logo(s) et/ou signes distinctifs, de sa marque, de ses marques de services et autres désignations commerciales à titre de référence dans le cadre de ses supports de communication et de prospection commerciale. Sauf accord préalable et écrit de SysDream, le Client n'est pas autorisé à utiliser, et ce, par tous moyens et sur tous supports, la dénomination sociale de SysDream ou du groupe Hub One auquel SysDream appartient, ni les logos et/ou signes distinctifs, ni les marques, ni aucune désignation commerciale du Groupe Aéroports de Paris auquel le Groupe Hub One est rattaché. Les obligations du présent article, obligations substantielles, valent en France et pour tout pays et survivront au terme de la Commande.

**18.7.** Le Client s'engage à ne proposer aucune offre de collaboration de quelque nature que ce soit, directement ou indirectement, à l'un quelconque des collaborateurs

de SysDream. En cas de non-respect de cette interdiction par le Client, il versera à SysDream une indemnité forfaitaire égale à douze (12) mois de rémunération brute du collaborateur concerné.

**18.8.** SysDream emploie et rémunère son personnel sous sa responsabilité exclusive au regard des obligations fiscales et sociales. Il est expressément convenu que SysDream n'agit dans le cadre de la Commande qu'en tant que prestataire de services indépendant, et que rien dans le Contrat ni dans les relations entre les Parties ne doit être interprété comme créant une relation de subordination ou d'association entre le Prestataire et le Client ou le personnel de chacune des Parties. Les Parties conviennent expressément que le personnel de chacune des Parties demeure en tout état de cause sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire de ladite Partie. SysDream s'engage à respecter les dispositions du Code du travail français relatives à la lutte contre le travail illégal (articles L.8211-1 et suivants) et à communiquer obligatoirement au Client lors de la conclusion du Contrat et ensuite tous les six (6) mois jusqu'à l'expiration de celui-ci les documents mentionnés à l'article D.8222-5 du Code du travail.

**18.9.** Chaque Partie s'engage à favoriser le parcours professionnel de ses collaborateurs tout au long de leur carrière et à valoriser leurs compétences et leur développement ainsi qu'à intégrer les personnes porteuses d'un handicap. Chaque partie s'engage également à garantir les conditions d'un dialogue social constructif, à promouvoir le bien-être au travail et à mettre en place des mesures de prévention des risques liés aux conditions de travail : santé, sécurité. Chaque partie s'engage à respecter les principes d'égalité des chances et de diversité en rejetant toute forme de discrimination, dans le respect des réglementations nationales et de leur articulation avec les textes tels que la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne, les conventions de l'Organisation Internationale du travail, la Déclaration relative aux principes et aux droits fondamentaux adoptés par l'Union Européenne et le Conseil de l'Europe et le Pacte mondial des Nations Unies. Chaque Partie s'engage dans une démarche volontariste en matière de gestion environnementale et de lutte contre le réchauffement climatique, prend en compte cette ambition dans ses choix d'investissements et dans ses processus et activités, en associant ses partenaires.

**18.10.** Le Contrat remplace tous les accords antérieurs, oraux ou écrits, entre les Parties relatifs au même objet et constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard aux Prestations qu'il concerne.

## 19. CONVENTION SUR LA PREUVE

**19.1.** Sauf stipulation contraire, les Parties conviennent de considérer les messages reçus et plus généralement les documents échangés entre elles par plateforme numérique d'échange d'informations ou par courrier électronique pour l'exécution de la Commande, comme ayant la même force probante qu'un écrit sur support papier, au sens de l'article 1366 du Code civil.

Les éléments tels que l'horodatage lié à la réception ou à l'émission, ainsi que la qualité des données reçues feront foi par priorité telles que figurant dans les systèmes de

SysDream, ou telles qu'authentifiées dans ses systèmes, par les procédures informatisées de ce dernier.

**19.2.** Les Parties conviennent de conserver les documents électroniques échangés entre elles pour l'exécution de la Commande de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code civil.

**19.3.** Les Parties reconnaissent également que le procédé technique de signature électronique proposé par SysDream permet de garantir et constituer la preuve de :

- L'identification des signataires ;
- La préservation de l'intégrité des contenus ;
- La préservation de la confidentialité des données et contenus ;
- L'horodatage des envois et de réception.

Il en sera de même pour tout autre procédé de signature électronique utilisé par les Parties et présentant les mêmes garanties que celles définies à l'alinéa précédent.

Les Parties renoncent expressément à contester la recevabilité, l'opposabilité, la force probante et la fiabilité des documents signés via tout procédé de signature électronique répondant aux conditions du présent article 18.3. En conséquence, ces documents seront admis comme des originaux devant les tribunaux et leur contenu sera considéré comme une preuve recevable, valable et opposable entre les Parties.

**19.4.** Les stipulations de la présente clause survivront à l'expiration et/ou la résiliation de la Commande.

**II- CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES A LA MAINTENANCE LOGICIELLE DES PROGICIELS SYSDREAM**

**1. PERIMETRE**

**1.1** Les interventions de SysDream au titre de la maintenance logicielle sont réalisées en « best effort ». SysDream ne portant aucun engagement en termes de délais d'intervention.

**1.2** Dans le cadre de cette maintenance, SysDream fournira suivant sa roadmap ou par suite d'une déclaration d'Anomalie, les Correctifs en lien avec cette détection d'Anomalies par le biais de patch correctif ou de Mise(s) à Jour.

**1.3** L'installation de ces correctifs est à la charge du Client.

En cas de refus du Client d'installer les Correctifs ou Mises à jour, le Client ne pourra pas déclarer comme Anomalies, des bugs constatés et corrigés par ces programmes correctifs. SysDream sera également déchargé de responsabilité en cas de dysfonctionnement du Logiciel.

Les Anomalies peuvent être déclarées par mail ou par le biais de l'outil de ticketing mis à disposition du Client.

**2. COORDONNEES ET HORAIRES**

Le Client peut ouvrir un ticket aux coordonnées suivantes :

- Mail : [support.oveliane@sysdream.com](mailto:support.oveliane@sysdream.com)
- Les mails ne sont traités que pendant les Heures et Jours ouvrés de SysDream à savoir :
- Du lundi au vendredi
- De 9h à 13h et de 14h à 18h (17h le vendredi)

A l'exclusion des jours fériés ou chômés chez le SysDream. Les jours chômés sont au nombre de 4 par an.

- Horaires en France métropolitaine

**3. OUTIL DE TICKETING**

Le Client peut également déclarer des Anomalies en utilisant l'outil de ticketing mis à sa disposition en suivant le process suivant :

CLIENT	Il désigne un à deux interlocuteurs privilégié(s) au sein de sa société afin de centraliser et coordonner les relations avec le service Client Sysdream.
SUPPORT LOGICIEL	Communique au Client les logins et mots de passe lui permettant de soumettre ses demandes dans l'outil de ticketing de SysDream.
CLIENT	Lors d'un besoin, il se connecte à l'URL qui lui sera communiquée préalablement et s'identifie ou prend contact avec la hotline au numéro qui lui aura été transmis dans les horaires définis ci-dessus (Si Option Guichet Unique prise). Il saisit ou indique l'objet de sa demande, la qualifie et fournit l'ensemble des pièces permettant au Support Logiciel de comprendre la demande et de la reproduire chez SysDream si cela concerne une Anomalie. Cela peut aller jusqu'au backup de la base.
SUPPORT LOGICIEL	Il accuse réception de la demande en changeant son statut à « En cours ». Il poste les questions complémentaires lui permettant de répondre à la demande.
SUPPORT LOGICIEL	Dans les délais spécifiés ci-dessus, le Support Logiciel répond à la demande soit directement dans l'outil de ticketing, soit en fournissant un correctif accompagné des documentations mises à jour. Il passe le statut de la demande à « Résolu ».
CLIENT	Si la réponse est écrite et convient au Client, celui-ci passe le statut de la demande à « Fermé » sinon il poste un commentaire supplémentaire. Si la réponse se traduit par la livraison d'un élément applicatif, le Client installe celui-ci selon la procédure fournie. Le Client teste la livraison dans les mêmes délais que ceux qui sont imposés à SysDream pour répondre. Si le correctif est conforme à la demande, il passe le statut de la demande à « Fermé ».
SUPPORT LOGICIEL	Si la réponse à la demande n'a pas permis au Client de passer la demande au statut « Fermé », le Support Logiciel repasse la demande au statut « En cours ».

**3. EXCLUSION**

Sont exclus des interventions en maintenance, les actions ou remises en exploitation rendues nécessaires par l'un ou plusieurs cas suivants :

- Utilisation du logiciel non conforme à la destination du logiciel.
- Malveillance dont le Client serait victime et trouvant son origine à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entité juridique du Client non imputable à SysDream, par exemple en cas d'intrusion de pirate informatique ou d'attaque virale ciblée contre le Client.
- Réparation des dommages, avaries, pannes ou désordres dus à un environnement géographique, physique ou technique non conforme aux instructions et spécifications de SysDream ou résultant d'intervention de tiers.