

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES – PLATEFORME PADEIA

1 - Définitions.....	1
2 – Document	3
3 – Objet	3
4 – Entrée en vigueur, durée, reconduction et résiliation	3
5 – Mise à disposition de la solution	3
6 – Utilisation de la solution - Licence	4
7 – Obligation du client	4
8 – Niveau de service - SLA	5
9 – Protection des données personnelles	6
10 – Limitation de responsabilité	8
11 – Maintenance et mises à jour majeures	8
12 – Conditions financières	8
13 – Réversibilité	9
14 – Livraison – Ouverture du compte	9
15 – Propriété	9
16 – Divers	10
17 – Support	10
18 – ANNEXES	11



La société PADEIA, Société à Actions Simplifiées (SAS) au capital de 1 979 €, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 840 646 343, dont le siège social est situé 7 rue Jean Mermoz à Versailles (78000), édite des solutions logicielles pour les psychologues et les professionnels du secteur médico-social.

Après avoir pris connaissance des qualités fonctionnelles et techniques de la solution et s'être assuré de son adéquation à ses besoins, le Client s'est tourné vers PADEIA (ci-après désigné « L'Editeur ») afin d'en bénéficier.

Article 1 – Définitions

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Abonnement : les conditions applicables à l'utilisation de la Solution logicielle telles que définies au Devis.

Client : la société indiquée sur le Devis.

:

Compte : l'espace personnalisé du Client protégé par des identifiants permettant d'accéder à l'Offre Full SaaS, à la Plateforme Client, ou à l'Hébergement Dédié ou Mutualisé.

Conditions Générales : désigne les présentes Conditions Générales de Services.

Contrat : ensemble regroupant le Devis et les Conditions Générales.

Devis : le document au sein duquel sont formalisées les Prestations fournies.

Documentation : le document décrivant les caractéristiques techniques et fonctionnelles de la Solution ainsi que les éventuels Prérequis.

Données : les informations de toute nature (questionnaires, résultats d'enquêtes, études, images, vidéo, etc.) propres au Client.

Donnée Personnelle : au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Loi Informatique et Libertés » et du Règlement (UE) n° 2016/679 dit « Règlement Général sur la Protection des Données », toute information permettant d'identifier ou de désigner directement ou indirectement une personne physique.

Durée initiale : le nombre de mois/année spécifié sur le Devis.

SaaS : une modalité de mise à disposition de la Solution permettant au Client d'accéder à distance à la Solution via une connexion Internet.

Hébergement Dédié : stockage des Données du Client sur un Serveur de l'Editeur n'hébergeant que le Compte propre au Client.

Hébergement Mutualisé : stockage des Données du Client sur un Serveur partagé avec d'autres clients.

Mise à jour majeure : nouvelle version de la Solution.

Mise à jour mineure : correctifs comportant des ajouts fonctionnels mis à disposition périodiquement.

Offre : la formule de mise à disposition de la Solution choisie par le Client lors de la commande.

Partie : le Client et/ou l'Editeur.

Plateforme Client : l'instance du Client.

Prérequis : l'environnement technique auquel le Client doit préalablement se conformer pour une utilisation optimale de la Solution et notamment concernant le choix du navigateur Internet.

Prestations : les services commandés par le Client et réalisés par l'Editeur.

Serveurs : les serveurs de l'Editeur.

Solution : la solution logicielle de l'Editeur commandée par le Client quelles que soient ses modalités de mise à disposition et les options souscrites.

Tarif : désigne le prix indiqué dans le Devis.

Utilisateur : toute personne placée sous la responsabilité du Client (personnel, prestataire...) et qui utilise la Solution.

Article 2 – Document

Le Contrat constitue l'intégralité des engagements existant entre les Parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat.

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant (1) le Devis, (2) les Conditions Générales, (3) la Documentation relative à la Solution. En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut pour l'obligation en cause.

Un Devis accompagné des Conditions Générales, et de la Documentation le cas échéant, est adressé au Client par l'Editeur qui précise :

- la Prestation à réaliser et/ou les caractéristiques de la Solution,
- le coût de la Prestation ou de l'Abonnement à la Solution,
- le planning des Prestations ou la durée de l'Abonnement,

Le devis a une validité de trois (3) mois à compter de sa date d'émission. Dans ce délai, le Client doit retourner le Devis à l'Editeur signé.

En signant le Devis, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions Générales.

Article 3 – Objet

Le Contrat définit les termes et conditions selon lesquels le Client souscrit l'offre d'abonnement à une solution logicielle et commande les Prestations auprès de l'Editeur.

Article 4 – Entrée en vigueur, durée, reconduction et résiliation

Article 4.1 – Entrée en vigueur

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date indiquée sur le Devis, pour la Durée initiale stipulée sur le Devis.

La signature du Devis constitue un engagement ferme et définitif de la part du Client.

Article 4.2 – Durée - reconduction

La Durée initiale est précisée sur le Devis.

A l'issue de la Durée initiale, le Contrat se renouvellera par tacite reconduction, par périodes successives d'un an, sauf volonté contraire de l'une des Parties exprimée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie six (6) mois avant la date d'expiration du Contrat, soit la date anniversaire de celui-ci.

Pour les Prestations d'étude ou de formation, un planning prévisionnel est précisé lors de la commande. Ce planning n'est qu'indicatif dans la mesure où il dépend de la collaboration et de la communication de documents par le Client ainsi que de sa disponibilité.

Article 4.3 – Résiliation

Sans préjudice de ses autres droits résultant du Contrat, chaque Partie peut résilier le Contrat avec effet immédiat moyennant notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception dans les cas suivant :

- En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'une des obligations au Contrat par une Partie, et notamment en cas de défaillance ou de retard de paiement du Client, à laquelle elle ne remédie pas dans les vingt (20) jours calendaires suivant la réception d'une notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception exposant la défaillance ou le manquement et exigeant sa réparation (si elle est possible).
- S'il existe un retard ou défaut d'exécution du Contrat de plus de trois (3) mois en raison d'un cas de force majeure.

En cas de résiliation pour défaut de paiement, le Client est redevable de l'intégralité des échéances dues jusqu'au terme du Contrat.

Article 5 – Mise à disposition de la Solution

Article 5.1 – Accès à la Solution – Prérequis - Compte

L'Editeur met à la disposition du Client la Solution en mode SaaS (Software as a Service) via un Compte créé dans les conditions décrites à l'article 14 des présentes Conditions Générales. La Solution dont les fonctionnalités sont décrites dans la Documentation est accessible via Internet et un compte spécifique au Client.

Afin d'accéder et d'utiliser la Solution SaaS, le Client doit se conformer aux Prérequis techniques dont il a préalablement pris connaissance. Il doit notamment disposer d'un accès à internet souscrit auprès d'un fournisseur de son choix, d'un ordinateur configuré et paramétré.

Le Client ou l'Utilisateur accède à son Compte via un login et un mot de passe. L'accès à la solution requiert une double authentification de type MFA (Multi Factoring Authentication) via une clé TOTP communiquée à chaque Utilisateur lors de l'ouverture de son compte.

Article 5.2 – Contenu de l'offre

Moyennant le paiement d'un forfait, dont le coût est fonction de l'Abonnement, de la durée et des options choisies, l'Offre comprend :

- la licence d'utilisation de la Solution incluant la licence et les options commandées,
- L'hébergement de la Solution et des Données sur les Serveurs,
- la maintenance corrective de la Solution et des Serveurs.

La maintenance inclut une téléassistance de la Solution.

Article 6 – Utilisation de la Solution - Licence

Article 6.1 – Licence

L'Editeur concède au Client un droit d'utilisation de la Solution personnel, non exclusif, non transmissible et non cessible pour ses besoins propres et pour la durée définie au Devis.

Le Client ne peut utiliser la Solution que conformément à sa destination. En particulier, la licence relative à la Solution n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre à l'Utilisateur, l'utilisation de la Solution, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre la Solution conformément à sa destination, via une connexion à un réseau de communications. En conséquence, toute autre utilisation de la Solution est interdite. A ce titre, le Client s'interdit de procéder à toute diffusion, distribution, mise à disposition directe ou indirecte de la Solution au bénéfice d'un tiers ou du public, à titre gratuit ou onéreux. En outre, le Client s'interdit de procéder à toute reproduction provisoire ou permanente de la Solution par quelque moyen que ce soit, ainsi que toute traduction, adaptation, arrangement, décompilation ou modification de la Solution, notamment en vue de la création d'une solution similaire.

L'Editeur est titulaire des droits d'auteur sur la Solution ainsi que sur sa Documentation. Il est expressément convenu que la Solution est et reste la propriété de l'Editeur. La Licence accordée par l'Editeur n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

En conséquence, l'Editeur se réserve le droit d'en modifier les spécifications techniques.

Article 6.2 – Limitation technique

Les dispositions particulières pour l'hébergement (certifié HDS) des Données de Santé à caractère personnel sont décrites dans la déclaration de sécurité fournie par l'Editeur et à laquelle le Client convient de se reporter. Le Client a préalablement pris connaissance des caractéristiques et prérequis décrits dans la Documentation mise à sa disposition par l'Editeur.

La limite de taille de données stockées pour un Client, est de 100 Méga octets de données (inclut : les données, les documents importés, etc.).

En cas de dépassement du volume défini, l'Editeur adresse une alerte par courriel au Client afin qu'il respecte le plafond ou qu'il commande de l'espace supplémentaire. A défaut de régularisation dans un délai de 24 heures, le Client est averti et accepte que l'Editeur procède au blocage du Compte Client ce qui interrompt l'accès à la Solution.

Pour débloquent le compte, le Client doit régler le dépassement constaté et passer éventuellement une nouvelle commande correspondant au volume réellement utilisé.

Le Client s'engage à respecter cette limitation.

Article 7 – Obligation du Client

Le Client s'engage pendant toute la durée du Contrat à respecter les obligations suivantes :

- respecter les lois et règlements en vigueur en France et toute réglementation applicable aux Données et contenus incluant le respect de la propriété intellectuelle (droits d'auteur, marques, etc.) ;
- ne pas utiliser la Solution pour transmettre, recevoir, diffuser ou utiliser de quelque manière que ce soit des informations illégalement acquises, outrageantes, diffamatoires, injurieuses, susceptible de causer des dommages, de porter atteinte à l'ordre public ou à la vie privée ;
- faire son affaire personnelle de l'ensemble des obligations qui lui incombent, déclarations et/ou autorisations légales et administratives auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles (loi du 6 janvier 1978 dite Loi Informatique et libertés et le Client garantit l'Editeur qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles.

La responsabilité de l'Editeur ne saurait davantage être engagée en cas de manquement du Client aux dispositions de la loi Informatique et Libertés et du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD »), le Client s'oblige également à indemniser et garantir l'Editeur contre toute action, recours, plainte ou réclamation qui serait intentée sur ce fondement à son encontre.

Le Client est seul responsable des Données (qualité, licéité, pertinence), du contenu et de l'information qu'il publie, transmet ou diffuse, le Client s'engageant à indemniser et à garantir l'Editeur de toute action qui serait intentée en raison de ses actes.

Le Client garantit l'Editeur à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Le Client s'engage à installer et mettre à jour des logiciels antivirus sur ses postes de travail afin de ne pas porter atteinte à l'intégrité physique ou informatique des Serveurs en utilisant des programmes et/ou des fichiers infectés par un ou des virus et autres programmes informatiques. A défaut, le Client est seul responsable de ce type d'atteinte et du préjudice qui pourrait en résulter.

Les Données qu'il place sur le Serveur pourront être refusées par l'Editeur si elles portent atteinte au bon fonctionnement du Serveur et/ou aux performances globales de la Solution.

Le Client s'engage à informer l'Editeur sans délai et par écrit de toute modification de sa situation concernant notamment ses informations et coordonnées, ceci notamment dans le but d'être informé d'une opération de maintenance sur les Serveurs, d'une fermeture prochaine du Compte ou d'un quelconque problème qui engendrerait un dysfonctionnement de la Solution.

Le Client s'engage à ne pas dépasser l'espace disque alloué et indiqué Article 6.2. L'Editeur se réserve le droit de bloquer l'accès si une des limites est dépassée et il ne pourra être tenu pour responsable du fonctionnement dégradé d'une requête si une des limites est dépassée ;

Si le Client ne respecte pas ses obligations, l'Editeur pourra suspendre de plein droit tout ou partie des services. Dans ce cas, l'Editeur ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable d'un quelconque préjudice que le Client pourrait subir du fait de cette interruption.

Article 8 – Niveau de service - SLA

Article 8.1 – Continuité du service

Les Serveurs de l'Editeur sont installés dans un datacenter [situé](#) en France.

L'Editeur s'engage à prendre toutes les mesures utiles afin de garantir la continuité de LA PLATEFORME PADEIA, en conformité avec les niveaux de qualité de services convenus. A ce titre, l'Editeur garantit une disponibilité d'au moins 99,9 %, 7 jours sur 7, 23h/24 de 0h00 à 3h00 puis de 4h00 à 0h00 (fuseau horaire français).

En cas de défaillance du Serveur, le service sera rétabli sur une autre machine dans un délai maximum de huit (8) heures suivant la notification de la panne, étant précisé que les applications sont configurées pour redémarrer automatiquement en cas d'incident logiciel.

En outre, le taux de disponibilité est garanti en dehors des périodes programmées de maintenance, préalablement communiquées au Client. Ainsi l'accès pourra connaître des interruptions pour effectuer les indispensables interventions techniques de maintenance ou d'amélioration sur les Serveurs et logiciels. L'Editeur s'engage à procéder à ces interruptions en dehors des heures de travail (heures françaises) et à prévenir le Client dans les quinze (15) jours qui précèdent l'interruption.

Article 8.2 – Sécurité des serveurs et des données

Les dispositions particulières concernant l'hébergement des Données de Santé à caractère personnel (HDS), sont décrites dans la déclaration de sécurité fournie par l'Editeur et à laquelle le Client convient de se reporter préalablement.

Les données sont sauvegardées quotidiennement localement puis répliquées sur des serveurs géographiquement distants. Les données sauvegardées sont conservées pendant une durée maximale de six (6) mois. Elles sont récupérables sur demande, et ce jusqu'à deux (2) mois après l'expiration de l'Abonnement.

Article 8.3 – Intégrité et Confidentialité des Données

L'Editeur garantit la confidentialité des Données, informations et documents communiqués par le Client.

Le personnel de l'Editeur n'est pas autorisé à ouvrir les fichiers de données.

L'accès aux Serveurs est réservé aux seuls administrateurs du réseau pour des tâches de maintenance.

Les Données du Client restent sa seule propriété, l'Editeur s'interdisant d'utiliser à ses propres fins les Données, informations, et documents hébergés pour le Client.

Article 9 – Protection des données personnelles

Article 9.1 – Données Personnelles traitées dans le cadre de l'utilisation de la Solution

Les conditions et modalités de traitement des Données personnelles dans le cadre de l'utilisation de la Solution sont mentionnées en annexe 2 des présentes Conditions Générales.

Article 9.2 – Données Personnelles du Client et des Utilisateurs

La fourniture des Prestations et, plus généralement, la bonne exécution du Contrat implique la collecte, par l'Editeur, des Données Personnelles du Client et des Utilisateurs.

Le Client reconnaît et accepte que l'Editeur puisse utiliser les Données Personnelles des Utilisateurs de la Solution à des fins d'information technique, et marketing sur la Solution et/ou les autres produits et services de l'Editeur. Ces derniers ont bien évidemment la possibilité de se désabonner de la liste de diffusion afin de ne plus recevoir les communications de l'Editeur. L'Editeur s'interdit de communiquer sur sa collaboration avec le Client et d'utiliser les données issues de ses projets sans un accord préalable écrit.

L'Editeur met en œuvre et maintient des mesures appropriées de sécurité de son système d'information afin de protéger la confidentialité des Données Personnelles, conformément aux exigences du Droit Applicable à la Protection des Données.

L'Editeur s'engage à ne pas céder, louer ou transmettre les Données Personnelles du Client et des Utilisateurs à des tiers autre que les sous-traitants de l'Editeur, sauf obligation légale ou judiciaire lui enjoignant de le faire.

Conformément au Droit Applicable à la Protection des Données Personnelles, le Client et les Utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité des Données Personnelles les concernant. Le Client et les Utilisateurs disposent également d'un droit d'opposition, pour motifs légitimes, à ce que leurs Données Personnelles fassent l'objet d'un traitement. Ces droits peuvent être exercés à tout moment auprès de l'Editeur par email à l'adresse suivante : rgpd@padeia.fr

L'Editeur conserve les Données Personnelles sur ses propres serveurs et s'engage à maintenir strictement confidentielles ces données, lesquelles seront conservées pour une durée strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale et feront ensuite l'objet d'un archivage intermédiaire pour la durée nécessaire à l'établissement de la preuve d'un droit ou d'un contrat et/ou au titre du respect d'une obligation légale conformément aux dispositions légales en vigueur.

Article 10 – Limitation de responsabilité

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

Le Client est seul responsable de l'usage qu'il fera du traitement des données collectées.

L'Editeur ne peut en aucun cas être responsable d'une quelconque inadéquation entre la Solution et les services et les besoins du Client. Il appartient à celui-ci de prendre connaissance des caractéristiques fonctionnelles et techniques de la Solution et des services en amont, et le cas échéant de valider les livrables.

En outre, l'Editeur ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'utilisation de la Solution et de l'(in)exécution du service dont il serait exclusivement à l'origine. En conséquence, l'Editeur ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité de l'Editeur est strictement limité à 10% des sommes hors taxes effectivement payées, à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, au cours des douze (12) derniers mois par le Client, au titre de la Solution ou du service concerné.

Compte-tenu de la spécificité de mise à disposition en mode SaaS, le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, l'Editeur ne pourra être tenu responsable des éventuels indisponibilités ou ralentissements de la Solution. L'Editeur n'est pas en mesure de garantir la continuité de la disponibilité de la Solution au-delà des obligations décrites à l'article 8, ce que le Client reconnaît.

L'Editeur n'est en aucun cas responsable des conséquences directes ou indirectes de tout dommage qui affecterait le Client par suite :

- de l'introduction d'un virus informatique sur le Serveur ayant un effet sur son bon fonctionnement,
- des modifications apportées par un tiers non mandaté par l'Editeur,
- d'intrusions illégales ou non autorisées de tout tiers sur le Serveur,
- d'un encombrement temporaire de la bande passante,
- en règle générale de tout événement échappant au contrôle de l'Editeur.

De convention expresse, il est convenu que les événements d'interruptions, pannes, sabotages des moyens de télécommunication, incendies, inondations, avaries, émeutes, guerres, grèves, lock out impactant l'Editeur et/ou l'hébergeur, relevant de la qualification de cas de force majeure telle qu'admise par les Tribunaux exonère l'Editeur de toute responsabilité.

Article 11 – Maintenance et mises à jour majeures

Les mises à jour mineures et majeures ou nouvelles versions de la Solution liées à l'évolution de la technologie du logiciel et à l'ajout de nouvelles fonctionnalités par l'Editeur sont mises à disposition automatiquement.

Article 12 – Conditions financières

Les prix facturés au Client sont indiqués en euros hors taxes et sont précisés sur le Devis. Tous droits et taxes applicables aux sommes payables sont facturés en sus et varient conformément aux lois et règlements en vigueur.

Sauf disposition spécifique, les factures sont établies annuellement terme à échoir.

Les factures émises par l'Editeur seront payables selon les modalités de paiement et de financement précisées dans le Devis.

A défaut, le délai de paiement est fixé à trente (30) jours calendaires, à compter de la facturation.

A défaut de paiement à l'échéance convenue, des pénalités seront dues sans qu'il soit besoin de mise en demeure préalable. Les sommes impayées porteront automatiquement à l'issue de l'échéance, intérêt égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage ainsi qu'à une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €).

Tout recouvrement par voie contentieuse entraîne de plein droit, à la charge du Client, remboursement de tous les frais occasionnés.

L'Editeur pourra suspendre l'accès à la Solution ou ses Prestations, voire procéder à la résiliation des présentes, dans le cas où toute somme due par le Client n'aurait pas été réglée dans les délais contractuels.

Des conditions spécifiques peuvent être déterminées en fonction de la Prestation.

Article 13 – Réversibilité

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, le ou les accès distants aux applications Informatiques accordé(s) au Client seront supprimés.

Dans ce cadre, l'Editeur restituera au Client, au plus tard dans les soixante (60) jours de la cessation des relations contractuelles, l'ensemble des données et informations qui lui ont été remis par le Client dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

A ce titre, l'Editeur fournira un ensemble de fichiers au format PDF et une documentation associée qui permettront au client d'exploiter ses données.

L'Editeur s'engage à détruire, à ne pas conserver de copies des données du Client et à ne pas les utiliser à quelque fin que ce soit.

Article 14 – Livraison – Ouverture du compte

Le Client communique par tout moyen et dans les meilleurs délais la liste des Utilisateurs avec :

- son nom,
- son prénom,
- son email,
- sa fonction (psychologue, enseignant spécialisé, administratif, etc).

Le Client est averti que ces informations sont indispensables pour ouvrir l'espace réservé. L'Editeur ne pourra être tenu responsable du retard lié à l'absence de communication de ces informations.

A réception, l'Editeur s'engage à mettre en place l'espace réservé au Client sur le site.

Un mot de passe provisoire est communiqué au Client à charge pour lui de le modifier.

Article 15 – Propriété

L'ensemble des documents remis constitue des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle.

En conséquence, le Client et toute personne sous sa responsabilité s'interdit d'utiliser, de copier, de transmettre, et généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents, sans l'accord préalable et écrit d'un responsable autorisé de l'Editeur.

Article 16 – Divers

Article 16.1 – Indépendance des Parties

Les Parties sont indépendantes l'une de l'autre. Les présentes Conditions Générales n'ont pas vocation à créer une relation de partenariat, de franchise, de joint-venture, d'agence, de fiducie ou d'employeur / salarié entre les Parties.

Article 16.2 – Cession

Les Parties pourront se faire remplacer par un tiers de leur choix au présent Contrat dans l'exécution de tout ou partie de leurs droits et obligations issues du Contrat, et ceci par tous moyens juridiques (cession du contrat, ou encore transfert en tout ou partie de la propriété ou de la jouissance de l'entreprise et du fonds de commerce de la société, quelles qu'en soient les modalités).

L'autre Partie accepte dès à présent une telle substitution, La Partie n'ayant pour seule obligation à l'égard de l'autre Partie que celle de l'informer de l'opération, par LRAR, un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la substitution.

Article 16.3 – Droit applicable

Le Contrat sera exclusivement régi et interprété conformément au droit français.

Article 16.4 – Attribution de compétence

En cas de différend découlant de l'exécution ou de l'interprétation du Contrat, les Parties conviennent de se rapprocher et de tenter de trouver une solution amiable à leur litige, par tous moyens dont elles conviendront ensemble (négociation, médiation, conciliation).

SI ELLES NE PARVIENNENT PAS À UN ACCORD DANS LES 15 (QUINZE) JOURS OUVRES A COMPTER D'UNE RENCONTRE REUNISSANT LES REPRESENTANTS DE CHACUNE DES PARTIES, CHACUNE DES PARTIES POURRA SAISIR LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE VERSAILLES, SEULE JURIDICTION COMPETENTE POUR TRANCHER LES LITIGES RESSORTANT DE L'INTERPRETATION OU DE L'EXECUTION DU CONTRAT, Y COMPRIS EN CAS DE REFERE, APPEL EN GARANTIE ET PLURALITE DE DEFENDEURS.

Le présent article restera en vigueur nonobstant tous les cas d'expiration ou de résiliation du présent Contrat.

Article 16.5 – Élection de domicile

Les Parties font élection de domicile à leurs sièges sociaux respectifs, mentionnés dans le présent Contrat.

Article 17 – Support

L'Editeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour rendre le service accessible dans les conditions indiquées dans les présentes pendant les temps d'arrêt prévus (pour lesquels l'Editeur enverra une notification avec un préavis minimum de 1 jour ouvré et que l'Editeur programmera, sauf impossibilité, pendant les week-ends du vendredi 18h00 (UTC+1) au lundi 8h00 (UTC+1); ou en cas d'indisponibilités dues à des circonstances échappant au contrôle raisonnable de l'Editeur, notamment, en cas de force majeure, cas fortuit ou fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture du Service (incendie, évènement climatique, etc.).

Le service n'inclut pas l'accès du Client à Internet. Il appartient à celui-ci de souscrire un abonnement auprès du fournisseur d'accès à Internet de son choix.

Les heures et jours ouvré(s) de Support sont les suivantes : 9h00 – 17h00 du lundi au vendredi, Heures France métropolitaine, hors jours fériés.

Le Client bénéficie d'un accès au service en ligne 'Support PADEIA' (<https://mantis.psysco.fr/>), qui permet d'ouvrir un ticket au support de l'Editeur pour toute demande concernant une anomalie, une demande d'exploitation ou une demande d'évolution. Le support de l'Editeur permet de suivre l'avancement de chaque ticket ouvert par le Client jusqu'à sa fermeture.

Toute déclaration d'incident au Support PADEIA doit se faire au moyen d'un ticket ouvert sur l'outil mis à disposition du Client.

L'Editeur s'engage à prendre en compte la déclaration d'incident en moins d'un jour ouvré en recontactant le Client soit par email soit par téléphone, en fonction de la nature de la réponse. Le Client désignera parmi ses équipes deux interlocuteurs qui auront accès au support PADEIA. Le Client pourra changer à tout moment ces interlocuteurs sur simple email à l'Editeur. Le Client s'assurera que les nouveaux interlocuteurs ont suivi les cursus de formation à l'utilisation des modules installés.

Une déclaration d'incident comporte au minimum les informations suivantes : version utilisée, module, éventuellement sous-module, description des symptômes de l'incident.

Voici les délais de reprise pour chaque type d'anomalie :

- Anomalie bloquante (impossible de réaliser une tâche essentielle entraînant l'arrêt de l'activité métier, pas de solution de contournement – dysfonctionnement reproductible). Temps de correction ou d'apport d'une solution de contournement (sans impact significatif sur l'activité métier) : 1 jour ouvré à partir de la prise en compte du ticket.
- Anomalie majeure (impossible de réaliser une tâche, solution de contournement possible, avec impact significatif sur l'activité du métier – dysfonctionnement reproductible). Temps de correction ou d'apport d'une solution de contournement (sans impact significatif sur l'activité métier) : 5 jours ouvrés à partir de la prise en compte du ticket.
- Anomalie mineure (autres cas). Temps de correction ou d'apport d'une solution de substitution : 10 jours ouvrés à partir de la prise en compte du ticket.

Article 18 – ANNEXES

Annexe 1 : Attestation d'hébergement HDS (Données de santé)

Annexe 2 : Données personnelles