

A/ DISPOSITIONS PARTICULIERES - SOLUTION INFORMATIQUE

Sur la base des besoins exprimés par le Client, ISAGRI, ci-après dénommé le Prestataire, consent :

- soit une solution en mode local ou hébergé, au Client, Utilisateur final,
- soit un droit d'accès pour des outils en ligne à des Utilisateurs Finaux du Client, qui est subordonné à la conclusion d'un contrat ou d'un contrat d'équipement interne, ci-après le Service. Le Prestataire a notamment pour activité l'édition de progiciels et son contrat de service associé, ainsi que l'hébergement de progiciels.

Le Client, qui souscrit la commande en qualité de professionnel, déclare avoir pu prendre connaissance des prestations offertes par le Prestataire préalablement à la signature du présent contrat et avoir reçu tous les éléments d'information nécessaires. ISAGRI a présenté préalablement à la commande, le contenu de chaque offre de services (qui est également disponible dans l'espace client). Chacune des parties a échangé avec sa direction des ressources informatiques, ou la personne compétente désignée par la partie, aux fins de choisir les réponses les plus adaptées aux problématiques et attentes exprimées. En particulier, le Client déclare être informé des caractéristiques du réseau Internet, tout spécialement en terme de : performances non garanties, de volume et de rapidité de transmission des données ; hétérogénéité des performances sur les sites du Client ; continuité non garantie dans l'accès aux services ; sécurité relative dans la transmission des données.

I.DÉFINITIONS

Chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura la signification qui lui est donnée ci-après :

- « Accès » : prestation permettant de rendre le Service accessible par les Utilisateurs finaux.
- « Contenu » : ensemble des informations de toute nature, géré par les progiciels du Client et fourni ou produit par le Client sous sa entière responsabilité.
- « Equipement interne » : progiciel exploité pour répondre au besoin de production propre du Client.
- « Outils en ligne » : progiciels liés à un équipement interne, dont ils sont une extension, et accessibles via Internet.
- « PRA » : Plan de Reprise d'Activité : procédure établie pour minimiser le temps d'indisponibilité de la solution en mode hébergé en cas de panne ou dysfonctionnement grave des infrastructures.
- « Progiciel » : programme informatique ayant pour objet de permettre au Client de produire une valeur ajoutée ou de diffuser de l'information.
- Solution en mode hébergé : progiciels accessibles par le Client via Internet et associés aux infrastructures nécessaires à leur fonctionnement.
- Utilisateur final : dans le cadre des outils en ligne, utilisateur exploitant la solution en mode hébergé grâce à des droits d'utilisation acquis par le Client. Dans les autres cas, le Client lui-même.

II.OBJET : Le présent contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières du Service, convenu entre les Parties et précisé si nécessaire dans les conditions particulières.

III.DUREE - ENTREE EN VIGUEUR - RESILIATION

3.1 Le présent contrat est conclu pour une période courant de sa date de signature par les parties au :

- 31 décembre de l'année suivante : pour les solutions en mode hébergé ou outils en ligne
- 31 décembre de l'année en cours : pour les solutions en mode local

Le contrat est ensuite renouvelable par tacite reconduction pour des périodes de 12 mois (année civile) à défaut de dénonciation notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception avant le 30 septembre de l'année en cours, pour être effective au 31 décembre de l'année, sous réserve de conditions spécifiques (cf. 5.3). Tout contrat non dénoncé dans ces délais est dû pour l'année entière.

Le Prestataire se réserve le droit d'augmenter de façon substantielle ses prix ou de répercuter l'augmentation des coûts de ses fournisseurs sur le Client.

3.2 Le Client dispose par ailleurs, de la faculté de résilier son contrat dans le délai maximum d'un mois qui suit l'envoi de sa facture annuelle d'abonnement à ce contrat, faisant apparaître une augmentation de tarif.

3.3. Pour les progiciels mis à la disposition des clients et dont la facturation est liée à la volumétrie (facturation à l'usage) : le Client pourra mettre fin au service à tout moment, étant précisé que la résiliation sera effective à la fin du mois en cours.

3.4 Au terme du Contrat quelle qu'en soit la cause :

- si le client est en mode local : le produit passera automatiquement en mode consultation à partir de la date de résiliation du contrat.
 - si le client est en mode hébergé, il est recommandé de procéder à un archivage des données en générant des PDF des documents à récupérer. Les données seront définitivement supprimées des serveurs du Prestataire, six mois après la date de résiliation.
- 3.4 La durée de mise à disposition du Service est subordonnée au règlement de l'abonnement du contrat de services ; à défaut de paiement du contrat de services et après relances effectuées par le Prestataire, le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat sans délai.

Par ailleurs, sous réserve d'un préavis de six mois, le Prestataire se réserve la possibilité de ne plus assurer la maintenance sur des matériels ou des systèmes présentant des incompatibilités notoires avec la gamme des Progiciels du Prestataire.

IV.DÉFINITION DES PRESTATIONS

4.1 Par l'acceptation du présent contrat, le Prestataire s'engage, en contrepartie de la facture correspondante, à fournir au Client qui l'accepte : un droit d'utilisation final ou accès au progiciel ; un ensemble de pré-paramétrages adaptables par le Client en fonction de ses besoins, hormis les paramétrages dont la mise à jour revient au Client ; un contrat de services.

4.2 L'assistance-maintenance, ou Contrat assurée par le Prestataire ou un distributeur, comprend l'assistance à l'utilisation du Service.

L'abonnement au Service comprend de manière indivisible :

- o L'assistance technique téléphonique : assurée durant les heures d'ouverture spécifiées sur le site www.isagri.fr.

En aucun cas, le Prestataire ne saurait se substituer au conseiller habituel de l'utilisateur en matière de législation, fiscalité, gestion technique ou économique. Le Prestataire n'est pas tenu de donner des conseils concernant l'utilisation du microordinateur, de ses périphériques ou de son système d'exploitation, quand ceux-ci ont été vendus par un tiers.

Cette assistance pourra prendre la forme d'une prise en main à distance, après accord du Client. Le Prestataire peut assurer le dépannage, dans la mesure du possible, des supports et dossiers détériorés.

- o La maintenance du progiciel mis à disposition comprenant la mise à disposition des nouvelles versions au fur et à mesure de leur commercialisation ; les corrections d'erreurs pouvant éventuellement survenir dans des cas particuliers d'exploitation.

Toutefois, la maintenance ne comprend pas la mise à jour des paramétrages ; ces derniers sont en effet définis par chaque Client en fonction de ses besoins particuliers.

Dans le cadre d'une politique de satisfaction clients et d'amélioration du service rendu à ses clients, le Prestataire pourra procéder à l'enregistrement d'appels téléphoniques. Ce dernier en garantit la confidentialité et l'usage interne, ainsi que leur destruction dans les délais d'usage. Accès aux paramétrages : A des fins d'amélioration du Service et d'optimisation des pré-paramétrages (analyses, statistiques...), le Client autorise le Prestataire à remonter des données techniques sur l'utilisation du Service (aucune donnée personnelle/ propre au dossier n'est collectée).

Le Service est non exclusif, personnel et non transférable pour chaque Utilisateur final.

Spécificités des Outils en ligne et Solutions en mode hébergé

L'accès au Service est soumis à la souscription auprès d'un fournisseur d'accès d'une ligne Internet haut débit. Les prestations du Prestataire n'incluent en aucun cas la fourniture d'accès Internet.

▪ Spécificités pour la Solution en mode hébergé

L'hébergement de la solution par le Prestataire comprend : La Gestion, administration et maintenance technique de la solution hébergée ; l'installation et les mises à jour de la solution hébergée ; l'allocation au Client d'un ou plusieurs accès à la solution hébergée dont les caractéristiques sont définies sur la base des besoins du Client visés au recto ; la fourniture de l'énergie informatique nécessaire à la réalisation des prestations identifiées au sein du présent contrat, étant précisé que sauf conditions particulières négociées avec le Prestataire, les capacités mises en œuvre pour le Client devront être proches de la moyenne constatée pour les autres clients dont les besoins sont comparables ; la surveillance par le Prestataire du fonctionnement de la solution hébergée ; la gestion de la sécurité, tant physique que logique, de la plateforme d'hébergement ; le maintien en conditions opérationnelles d'un PRA ; l'installation systématique des mises à jour du Service.

L'hébergement de la solution par le Prestataire ne comprend pas, entre autres : Le paramétrage et l'exploitation du progiciel (installation des accès, paramétrage, création utilisateurs, droits d'accès, contenu, ...) ; le contrôle des résultats ou toute autre action concernant le caractère « métier » de la solution en mode hébergé ; la maintenance des matériels sur les sites du Client.

▪ Spécificités pour les Outils en ligne

Les prestations d'assistance-maintenance seront régies par le contrat de services de l'équipement interne incluant les Outils en ligne.

V.AUTRES PRESTATIONS - Assistance technique particulière

5.1 Elle recouvre l'aide au paramétrage du Service, la récupération des données ou fichiers suite au non-respect des consignes d'exploitation. Cette assistance fournie par le Prestataire et son réseau est facturée au tarif en vigueur, frais de déplacement en sus.

5.2 La formation est obligatoire et conditionne la livraison du Service. Elle est facturée au tarif en vigueur sur la base du temps passé chez le Client.

5.3 Certains services font l'objet de conditions particulières qui décrivent lesdits services et qui font l'objet d'une acceptation au moment de leur installation.

VI.SAUVEGARDE

Solution en mode local : le Client est responsable de la réalisation et de la bonne fin des sauvegardes, afin d'assurer le redémarrage du système en cas de panne irréversible du matériel sur lequel est installé le Progiciel.

Solution en mode hébergé : le Client est informé que les opérations de sauvegarde réalisées par le Prestataire le sont uniquement dans le cadre du maintien en conditions opérationnelles du PRA défini et contrôlé par le Prestataire. En conséquence, elles n'assurent pas d'historique des données.

Outils en ligne : le Client est tenu de procéder à des synchronisations des informations pour chacun de ses Utilisateurs finaux ayant accès à la solution hébergée. Le rythme des synchronisations doit être en accord avec le rythme de renouvellement de ces informations.

VII.CRYPTOLOGIE : En cas d'exploitation de moyens et de prestations de cryptologie, le Client s'engage à ce que les moyens et prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser l'envoi de ses messages ou le stockage de ses données aient fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration en application de la législation.

VIII.ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE : Le Prestataire met à disposition une solution en mode hébergé ou local aux conditions définies au chapitre IV. Il s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose, afin d'assurer l'accès au Service dans les meilleures conditions possibles en matière de permanence du Service.

IX.ENGAGEMENTS DU CLIENT

9.1 Le Client est seul responsable du respect des obligations légales qui lui incombent.

9.2 Pour la Solution en mode local : ISAGRI n'assurant l'assistance-maintenance que sur la dernière version de ses Progiciels, le Client s'engage à installer les nouvelles versions de son Progiciel au fur et à mesure de leur disponibilité.

9.3 Le Client fera son affaire personnelle des matériels et dépendances nécessaires pour l'utilisation du Service (ex : locaux présentant les garanties techniques pour éviter toute détérioration des programmes et du matériel ; absence de variation ou défaillance du courant électrique ...). Tout traitement, transmission, diffusion ou représentation de données via le Service par le Client sont effectués sous sa seule responsabilité. Le Client s'engage à n'utiliser le Service que pour ses besoins propres et la seule finalité visée par le contrat.

9.4 Identifiants et mot de passe : Il est conseillé de choisir un mot de passe comportant au minimum 8 caractères et mixant lettres et chiffres.

▪ Pour la solution en mode hébergé : Le Client reconnaît être seul responsable de ses identifiants et mots de passe, personnels et confidentiels. L'utilisation et la préservation de ces codes sont sous sa seule responsabilité. En cas de divulgation, de perte ou de vol des identifiants, le Client devra en avertir le Prestataire dans les meilleurs délais afin qu'ils soient annulés

▪ Pour les Outils en ligne : Le Client confie l'accès aux Utilisateurs finaux et en assume la responsabilité, en particulier en termes de volume de diffusion et de support. Le Client s'engage à transmettre la liste des Utilisateurs finaux au Prestataire afin de leur ouvrir l'accès au Service ; ce dernier transmettra alors des codes de connexions personnels et confidentiels.

9.5 Le Client s'engage à ne pas reproduire, copier, vendre, revendre, ou exploiter dans un but commercial quel qu'il soit, toute partie du Service ou tout droit d'accès au Service, autrement que dans le cadre convenu avec le Prestataire.

9.6 Le Client s'engage à respecter les préconisations transmises par le Prestataire, et présentes sur le site Internet www.isagri.fr, tant à l'achat qu'à l'occasion des mises à jour incluses dans l'abonnement. 9.7 Le Prestataire informera le Client par message électronique du contenu des mises à jour ; Pour la Solution en mode hébergé, le Client accepte que les mises à jour soient installées dès leur disponibilité.

X.PROPRIETE INTELLECTUELLE - PROTECTION

10.1. Le Prestataire et les co-concepteurs restent les seuls propriétaires et titulaires des droits de propriété intellectuelle sur le Service. Le Prestataire consent une mise à disposition de son Progiciel, ce qui correspond à l'installation et à un droit d'Utilisateur final du Progiciel pour une exploitation monoposte, en réseau ou en mode hébergé selon le cas. À chaque mise à disposition est fourni un système de protection indispensable au fonctionnement du Service. L'utilisateur s'engage à ne pas céder ou diffuser tout ou partie du Service à des tiers. Il n'a pas la possibilité de modifier lui-même les programmes mis à sa disposition.

10.2 Au cas où le Client, volontairement ou involontairement, aurait laissé ou rendu possible la diffusion/l'utilisation du Service ou de sa protection, sans autorisation préalable du Prestataire, il aura à payer, au titre des dommages et intérêts une somme équivalente à 5 fois le prix actualisé du Service pour chaque copie diffusée, directement ou indirectement.

10.3 Le Prestataire s'engage à conserver les données du Client confidentielles.

XI.RESPONSABILITE

RESPONSABILITE DU CLIENT

11.1 Le Client assume la responsabilité du contenu de ses fichiers et données et est seul responsable des informations mises en ligne sur le réseau Internet ou sur un réseau/espace privé, quel que soit sa nature (VPN, extranet, intranet...), par ce biais. En conséquence, le Client garantit le Prestataire contre toutes actions et/ou réclamations d'un tiers faisant état de droits de quelque nature que ce soit sur les applications, programmes, données et informations hébergés par le Prestataire, qui sont et demeurent la propriété du Client, et relèvera indemne le Prestataire de toutes condamnations à ce titre, outre l'indemnisation des préjudices subis par le Prestataire. Il est expressément accepté par le Client que les prestations d'hébergement seront suspendues pendant toute la durée de l'action et/ou de la réclamation du tiers à défaut de remplacement par le Client de l'élément sur lequel un droit est revendiqué par le tiers. Pendant la période de suspension les prestations demeurent dues par le Client.

11.2 Le Client assume la pleine responsabilité du fonctionnement des matériels et services dont il a la charge, et certifie avoir fait l'acquisition de l'ensemble des droits nécessaires à leur exploitation.

11.3 Le Prestataire met régulièrement à jour les préparamétrages livrés et les met à disposition de ses clients ; toutefois, le Client définissant librement le paramétrage des outils proposés, le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'édition d'états erronés, ni des conséquences qui pourraient en résulter que le Client ait utilisé ou non les paramétrages fournis par le Prestataire. Dans tous les cas, la vérification des états de sortie est sous la responsabilité du Client, qui ne saurait remplacer la validation par un homme de l'art.

RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

11.4 Le Prestataire est responsable du bon fonctionnement du Service, pour les conditions d'utilisation conformes aux descriptions des recommandations techniques. Le Prestataire décline toute responsabilité de dysfonctionnement du Service, en cas de non-respect des recommandations techniques décrites ci-dessus. Le cas échéant, le Prestataire se réserve le droit de résilier unilatéralement et de plein droit le présent contrat sans remboursement des sommes versées au titre de l'abonnement en cours.

Si, éventuellement, une erreur apparaissait au cours du déroulement du travail, le Prestataire s'engage à corriger le ou les programmes dans les plus brefs délais. Aucune indemnité ou dommage de perte d'exploitation ne pourront être réclamés au Prestataire.

11.5 Il est expressément convenu entre les parties que le Prestataire est soumis à une obligation de moyens au titre du présent contrat. D'un commun accord, les parties conviennent que la responsabilité du Prestataire n'est engagée que pour les conséquences des dommages directs et qu'est exclue l'indemnisation des dommages indirects, tels que préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commandes, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices, perte d'image de marque. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et, par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. Il appartient au Client d'apporter la preuve de la défaillance du Prestataire dans l'exécution de ses obligations. Néanmoins, si la responsabilité du Prestataire était retenue, du fait d'un manquement, son obligation à réparation serait plafonnée, d'un commun accord entre les parties, au coût annuel du Service (Contrat de services) payé par le Client.

Il est précisé que le Prestataire n'assume aucune responsabilité au titre des référentiels qu'elle met à disposition dans ses applications (référéntiel produits phytosanitaires et vétérinaires).

XII.SECURITE

Solution en mode hébergé et les Outils en ligne : Le Prestataire met en œuvre l'ensemble des moyens techniques raisonnables, conformes à l'état de l'art courant au moment de la réalisation des prestations, et nécessaires pour assurer la sécurité de l'accès par les Utilisateurs finaux au Service et empêcher toute intrusion de personnes non autorisées.

Solution en mode local : le Client fait son affaire personnelle de la sécurité des matériels à sa charge.

XIII.ACCESSIBILITE DES SERVICES HEBERGES ET OUTILS EN LIGNE : Hors les cas de force majeure, de maintenance et les cas pour lesquels les causes ne lui sont pas exclusivement imputables, le Prestataire rendra accessible le Service 7 jours/7. Il se réserve le droit de fermer l'accès au Service afin d'assurer la maintenance indispensable de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre ou en cas de nécessité absolue (alerte virale...). Le Prestataire, dans toute la mesure du possible, tente de ne pas rendre indisponible le Service pendant un temps excessif et de réaliser ses maintenances en dehors des heures ouvrées usuelles.

L'accès au Service, passant par un réseau de télécommunication, le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites liées à l'exploitation de ce réseau (disponibilité, temps de latence, ...) et reconnaît que la responsabilité du Prestataire concernant l'accès au Service ne peut être engagée que pour des défaillances concernant la configuration d'hébergement sous sa responsabilité directe.

XIV.MODALITES FINANCIERES

14.1 L'abonnement au Service est facturé par le Prestataire ou son distributeur et payable d'avance. Son tarif est révisable annuellement.

La première facture du contrat de services : elle démarre à la date de livraison du Service et couvre le nombre de mois d'utilisation jusqu'au 31 décembre de l'année d'acquisition. Le non-paiement de cet abonnement est considéré comme un arrêt immédiat du bénéfice du Service. L'utilisateur s'engage alors à restituer au Prestataire les supports de programme ainsi que le système de protection physique s'y rapportant. L'absence d'utilisation complète ou partielle des droits d'utilisation du Service ne pourra venir diminuer le montant total de la commande convenue.

La facturation est déclenchée par : la livraison du Progiciel pour le mode local ; la remise des codes confidentiels de connexion au Client pour la solution en mode hébergé ; les conditions financières définies dans le contrat attaché à l'équipement interne du Client pour les Outils en ligne.

Le prix de l'abonnement ne comprend pas le coût des télécommunications et d'accès à Internet permettant l'utilisation du Service, qui restent à la charge du Client.

14.2 Produits facturés à l'usage : pour les progiciels mis à la disposition des clients et dont la facturation est liée à la volumétrie : ISAGRI émet une facture par mois sur la base de la volumétrie du mois précédent (volumétrie observée le dernier jour du mois).

14.3 Dépôt de garantie : le Prestataire se réserve le droit de demander au client, à la conclusion du contrat et à tout moment au cours de son exécution, le versement d'un dépôt de garantie ou d'une avance sur l'utilisation des services, et ce notamment à la suite d'un retard ou d'un incident de paiement. Le dépôt de garantie est restitué au Client dans un délai de trois mois à compter de la prise d'effet de la résiliation du présent contrat, quelle qu'en soit la cause, sauf dans le cas où le client reste redevable de sommes au Prestataire à cette date. Dans ce dernier cas, le délai de trois mois court à compter du jour où le client a éteint l'intégralité de sa dette envers le Prestataire.

XVI.PRODUIT INTEGRE : L'utilisation par le Client de tout produit intégré au sein des solutions du Prestataire, tels que les produits Microsoft, est soumise aux mêmes conditions générales que celles applicables au Prestataire, et notamment en ce qui concerne la responsabilité. Ces dispositions sont alors de plein droit opposables, pour tout produit intégré, à l'utilisateur final.

B/ DISPOSITIONS PARTICULIERES - MATERIEL

ISAGRI-Isagri technology propose au Client la vente de matériels informatiques, ainsi qu'un service d'assistance-maintenance. La commande d'achat de matériels informatiques inclut obligatoirement la souscription à un contrat d'assistance maintenance.

La commande du Client de Matériel informatique et la souscription au service d'assistance maintenance implique l'acceptation sans réserves des présentes conditions. Pour les commandes souscrites en ligne, le fait de cocher la case « je reconnais avoir lu et accepté les conditions générales de vente et d'utilisation du site » emporte pleinement acceptation des présentes conditions générales.

CONCERNANT LA VENTE DU MATERIEL

I.OBJET : Par le présent contrat, ISAGRI Technology (ISAGRI) vend au Client, qui l'accepte, aux conditions convenues, le matériel informatique, dont les caractéristiques sont précisées (le Matériel).

II.LIVRAISON- INSTALLATION

2.1 Le Matériel pourra être livré en une ou plusieurs fois chez le Client. Les délais de livraison/disponibilité sont donnés à titre indicatif ; un retard de livraison ne pourra donner lieu à annulation de commande ou indemnisation. Les micro-ordinateurs sont équipés lors de la livraison d'un système d'exploitation. Après avoir informé le Client sur la procédure de désactivation des logiciels préinstallés, Isagri Technology autorise le Client à utiliser le système d'exploitation (le Logiciel) nécessaire au fonctionnement du micro-ordinateur (la Licence). Ce logiciel ne peut être utilisé que sur le Matériel visé par le bon de commande ; la Licence est incessible et ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle, sur le logiciel.

2.2 A défaut de dispositions particulières, le Client assume la charge de l'installation du Matériel informatique, conformément aux préconisations d'usage. Il peut souscrire auprès d'ISAGRI un service d'installation-mise en service du Matériel ; une procédure de contrôle de conformité et de réception du Matériel est alors prévue.

III. GARANTIE

3.1 Isagri technology garantit que le Matériel est exempt de tous vices, y compris des vices cachés, conformément à l'article 1641 du code civil.

3.2. Le Matériel est garanti pour tout vice de conformité à compter de la livraison du matériel dans les conditions définies par la loi.

3.3. En vertu du contrat d'assistance-maintenance, le Matériel est garanti à compter de la date du bon de livraison du matériel, pendant toute la durée du contrat d'assistance, pour tout vice de fonctionnement du Matériel, intervenu dans le cadre de l'usage pour lequel il a été conçu. La garantie couvre :

- Pack ordinateur : ordinateur portable ou fixe, et si compris dans le pack : écran, clavier, souris
- Pack TPV : UC TPV, Afficheur, Clavier, Souris, Imprimante ticket, tiroir-caisse,
- Pack Serveur : UC Serveur, écran (si compris dans le pack), clavier, souris, NAS, disques durs du NAS, switch 8 ports, 3 cordons réseau

IV. CONTRAT D'ASSISTANCE-MAINTENANCE MATERIEL

4.1 Lors de l'achat de Matériel informatique par le Client à ISAGRI, le Client souscrit un service d'assistance-maintenance sur ce Matériel. ISAGRI s'engage donc à fournir, directement ou par un tiers mandaté, au Client un service d'assistance-maintenance relatif au Matériel informatique acquis auprès d'Isagri technology et identifié sur le bon de commande par la mention "Assistance-Maintenance matériel niveau Mini, Sérénité ou Maxi". Le Client déclare détenir les droits nécessaires permettant une utilisation conforme des produits installés sur son poste de travail et ne pas contrevenir aux lois et règlements en vigueur.

4.2 Le Matériel informatique s'entend du micro-ordinateur dans sa configuration standard tel qu'indiqué au 3.3, à l'exclusion de tout autre périphérique (cf article « Limites du contrat »). L'application de ce contrat implique l'utilisation de matériels totalement "compatibles PC", correctement paramétrés ; dans le cadre de l'utilisation d'un réseau, les matériels devront être parfaitement compatibles entre eux et répondre à la norme ethernet.

4.3 Les pièces de remplacement fournies par ISAGRI ou son tiers mandaté à l'occasion des prestations de maintenance deviendront la propriété du Client. Les pièces remplacées à l'occasion de ces prestations de maintenance deviendront la propriété d'ISAGRI ou de ce tiers mandaté.

4.4 L'Assistance intègre, l'assistance téléphonique, le dépannage du matériel (selon le niveau choisi) ainsi que la fourniture d'un antivirus pouvant disposer d'une console d'administration.

4.5 Toute modification des adresses d'installation du Matériel doit être notifiée par écrit à ISAGRI afin d'assurer le bon fonctionnement du service de maintenance.

V. DURÉE ET DATE D'EFFET DU CONTRAT D'ASSISTANCE-MAINTENANCE

5.1 La durée du contrat d'assistance-maintenance est d'un an à compter de la date du bon de livraison du matériel. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation écrite par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au moins 1 mois avant la date d'échéance du contrat.

5.2 Le contrat prend effet sous réserve du paiement de la redevance, qu'elle soit facturée distinctement ou intégrée au prix de vente des matériels informatiques.

5.3 L'acceptation par ISAGRI de prendre sous contrat de maintenance du matériel dont la période de garantie est expirée, est liée à la possibilité pour ISAGRI de vérifier ou de faire vérifier par un tiers mandaté, dans un délai de 15 jours précédant la date de début des services, le bon fonctionnement du matériel concerné. Au terme de la 5ème année, les contrats d'assistance Sérénité et Sérénité Maxi seront automatiquement transformés en « Contrats de service hors pièce ».

VI. NIVEAUX DE CONTRATS D'ASSISTANCE MAINTENANCE- LIMITES DU CONTRAT

a-Tous les équipements périphériques additionnels ou complémentaires tels que imprimante, cartes de communication, lecteurs supplémentaires, onduleurs, boîtiers externes, câbles,etc., non expressément visés au 3.3. ne sont pas intégrés à ce contrat. De même, les dégâts consécutifs à un mauvais emballage du matériel pendant son transport ne sont pas couverts par la présente convention ; b-ISAGRI garantit au client, l'exécution des prestations spécifiées précédemment, dans la mesure où ces dernières ne sont pas rendues nécessaires par : le fait d'un environnement géographique, physique ou technique, non conforme aux spécifications décrites par le constructeur du matériel et notamment : l'absence d'une prise de terre, la fourniture d'un courant électrique perturbé, un local poussiéreux ; un accident, un sinistre ; une mauvaise installation, utilisation, négligence ou une faute du client lui-même ; l'utilisation de rubans, papiers, cartes, câbles ou supports magnétiques, qui ne répondent pas aux spécifications prescrites par le constructeur du matériel ou aux normes standards en vigueur dans l'industrie informatique (par exemple : blocage imprimante par étiquette autocollante, etc.) ; l'installation et la désinstallation d'autres logiciels applicatifs ou périphérique venant perturber l'installation et le paramétrage d'ISAGRI. Ces interventions seront facturées en sus au tarif en vigueur. c- En cas d'utilisation anormale des équipements, objets du présent contrat, ISAGRI se réserve le droit de facturer les coûts supplémentaires de remise en état. d- Par ailleurs, ISAGRI n'est pas tenu d'effectuer des réparations lorsqu'une défaillance est la conséquence d'un entretien ou d'aménagements techniques (aussi bien matériels que logiciels) ayant été effectués par des personnes autres que les techniciens d'ISAGRI ou d'une société dûment mandatée par lui. e- Le client doit se prémunir contre les infections de virus informatiques. L'assistance-maintenance n'inclut pas la décontamination des machines infectées. ISAGRI peut procéder à cette décontamination après acceptation d'un devis. f- Le présent contrat ne s'applique pas pour l'assistance téléphonique sur des produits (logiciels ou matériels) non commercialisés par ISAGRI.

CONCERNANT LA LOCATION DU MATERIEL : ISAGRI propose du matériel en location. Dans cette hypothèse, la durée minimale d'engagement est de 24 mois. Le Client ne peut ainsi dénoncer le contrat de location avant le terme de la période minimale ; toute résiliation de ce contrat par le Client, avant le terme contractuel entraînera de plein droit, la facturation des échéances restant à courir jusqu'au terme convenu du contrat, outre la facturation d'une pénalité de 6% appliquée sur l'ensemble des sommes restant dues.

Au-delà de la période minimale d'engagement, le contrat se renouvelle pour des périodes annuelles. ISAGRI assure le matériel donné en location ; en cas de sinistre où l'assurance serait mise en jeu, le client s'acquittera du montant de la franchise.

Au terme d'une durée de 48 mois, les parties pourront convenir des modalités de poursuite de leurs relations.

A la fin de la période de location, quel que soit le motif, le Matériel est renvoyé à ISAGRI par le Client, en bon état d'entretien et de fonctionnement, sauf usage normale, dans son carton d'origine, dans le mois qui suit la fin de la location ; le Client fait alors son affaire du transfert de données et fichiers éventuels, ISAGRI n'assurant aucune conservation des données contenues dans l'ordinateur à son retour.

DISPOSITIONS COMMUNES

VII.RESPONSABILITE

7.1 ISAGRI ou son tiers mandaté prendra toutes les précautions raisonnables pour assurer la protection des matériels et/ou des biens confiés par le Client dans le cadre des prestations. Toutefois, en cas de manquement grave d'ISAGRI ou de son tiers mandaté à ses obligations, et sous réserve pour le client d'apporter la preuve de la faute, la responsabilité d'ISAGRI ou du tiers mandaté, pourra être engagée, et ce uniquement pour des dommages matériels directs dans la limite des dispositions prévues à l'art 7.3.

7.2 ISAGRI ou son tiers mandaté ne sera en aucun cas tenu responsable d'un dommage qui résulterait d'une faute, négligence ou omission du client, et notamment du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations contractuelles, des normes et réglementations en vigueur, des instructions ou recommandations relatives à l'installation et/ou au fonctionnement des matériels, ni d'un dommage qui résulterait de dépannage ou de réparations effectuées par toute autre personne qu'ISAGRI ou son tiers mandaté. En outre,

ISAGRI ou son tiers mandaté ne pourra être tenu responsable d'un dommage, direct ou indirect, qui résulterait d'une défaillance – même momentanée – dans la fourniture des énergies ou fluides nécessaires au bon fonctionnement du matériel pendant l'exécution des prestations de maintenance.

7.3 En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par ISAGRI ou son tiers mandaté au titre du présent contrat sera limitée aux seuls dommages matériels directs dans la limite :

- dans le cadre du contrat d'abonnement assistance-maintenance du matériel : au coût annuel du contrat d'assistance-maintenance payé par le client.
- dans le cadre de l'achat de Matériel informatique : au coût du Matériel payé par le Client.

En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire, sans pouvoir exercer de recours - lui-même ou ses assureurs - contre ISAGRI ou son tiers mandaté, des réclamations, coûts, frais et dépenses excédant la limite ci-dessus et/ou concernant les autres natures de dommages. L'indisponibilité d'un produit ne peut être constitutive d'un préjudice pour les clients et ne peut aucunement donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts de la part d'ISAGRI.

7.4 ISAGRI ne peut être tenu pour responsable de la perte de données lors de la remise en état d'un matériel. Le Client doit faire et conserver les copies de sauvegarde nécessaires.

7.5 Aucune indemnité ni dommage de perte d'exploitation ne pourront être réclamés à ISAGRI.

7.6 Le Client s'engage à utiliser les emballages d'origine, fournis par le constructeur et délivrés lors de l'achat, pour permettre le transport du matériel en toute sécurité. Il conservera ces emballages intacts pendant toute la durée du contrat. Le client est responsable du matériel confié en prêt par ISAGRI. Il doit notamment souscrire les assurances nécessaires. Le client doit s'assurer lors de leur réception du bon état des matériels livrés et émettre les réserves d'usage, le cas échéant.

VIII. DEEE-REPRISE MATÉRIEL : En conformité avec la directive européenne n°200/96/CE relative aux déchets électriques et électroniques, la société ISAGRI reprend les appareils qu'elle a vendus à compter du 13/08/2005. Les frais de transport jusqu'au point de collecte situé à Beauvais (60000) restent à la charge du client.

C/ DISPOSITIONS PARTICULIERES : OFFRE HEBERGEMENT ET INFOGERANCE

I-Préambule

1. Dans le cadre de son activité, le Client a souhaité confier l'hébergement, l'infogérance de la Solution informatique au Prestataire Isagri.
2. Le Prestataire a pour activité principale et historique l'édition de Progiciels et un service d'assistance-maintenance associé. Il développe des prestations périphériques telles que l'hébergement et l'infogérance d'applicatifs informatiques.
3. Le Client déclare avoir pu prendre connaissance des prestations proposées par le Prestataire préalablement à la signature du présent contrat et avoir reçu tous les éléments d'informations nécessaires.
4. Chacune des parties a échangé avec sa direction des ressources informatiques, ou la personne compétente désignée par la partie, aux fins de choisir les réponses les plus adaptées aux problématiques et attentes exprimées.
5. En particulier, dans le cas où l'accès à la Solution informatique passe totalement ou partiellement par le réseau Internet, le Client déclare être informé du défaut de fiabilité potentiel d'un tel réseau, tout spécialement en termes de :
 - sécurité relative dans la transmission des données,
 - continuité non garantie dans l'accès aux services,
 - performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données,
 - hétérogénéité des performances sur les sites du Client.
6. Les parties conviennent de coopérer étroitement dans le cadre de l'exécution de leurs obligations respectives.
7. Elles conviennent de procéder à un échange permanent d'informations en vue de contribuer à la réussite du projet et permettre d'éviter la génération de difficultés préjudiciables aux intérêts des deux parties.
8. Tous les horaires cités appartiennent au fuseau horaire UTC+1.

II- Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles le Client confie au Prestataire, l'hébergement et l'infogérance de sa Solution informatique ainsi que les prestations de services associées, en contrepartie du paiement de la prestation ou service.

La Solution Informatique s'entend de manière limitative des produits « Gestion Commerciale » (hors Gestion commerciale en saisie décentralisée et TPV/ISACUVE autonome), « Comptabilité » et « Paye » édités par Isagri et pour un maximum de 10 utilisateurs pour les deux premières gammes de produits et 7 utilisateurs et 1000 dossiers par mois pour la dernière gamme, ainsi que « Word » et « Excel » faisant partie du pack « Microsoft Office 365 App for Enterprise (serveur) ».

III - Définitions

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

« Accès » : prestation permettant de rendre accessible par les utilisateurs la Solution informatique du Client hébergée sur le Centre informatique du Prestataire.

« Centre informatique du Prestataire » : salle sécurisée appartenant ou louée par le Prestataire dans laquelle est installée la configuration d'exploitation.

« Configuration d'exploitation » : ensemble des moyens techniques d'hébergement de système de diffusion, tels que serveur, routeur, pare-feu et logiciel associé composé de l'ensemble des moyens et systèmes nécessaires à l'hébergement de la Solution informatique du Client.

« Hébergement » : prestations de stockage et de mise à disposition du contenu et des applicatifs informatiques permettant de le rendre accessible à tout utilisateur du réseau privé du Client, directement ou indirectement connecté au serveur. Il est précisé que la prestation d'hébergement est sous-traitée, ce que le Client accepte, à la société HEXANET, société appartenant au même groupe que la société Isagri, et disposant de data center sur le territoire français.

« Incident » : évènement non planifié perturbant le fonctionnement normal des serveurs ou applications hébergés et ayant pour conséquence l'impossibilité pour le Client d'utiliser sa solution informatique.

« Plateforme » : ensemble des matériels et logiciels mutualisés nécessaires à la mise à disposition de serveurs dédiés pour les clients du Prestataire.

IV - Définition des prestations

Il est précisé que les prestations réalisées par le Prestataire sont listées ci-dessous de manière exhaustive ; ainsi, toute prestation non expressément visée n'est pas réalisée par le Prestataire.

4.1 Hébergement de la solution informatique

L'hébergement de la solution informatique du Client par le Prestataire comprend :

- a. l'allocation au Client d'une puissance de calcul (microprocesseur et mémoire) sur la plateforme du Prestataire pour la Solution ; la puissance de calcul est dimensionnée pour une instance de chaque application par utilisateur et en fonction des prérequis des éditeurs ou, à défaut, des usages habituels de chaque application ;
- b. l'allocation au Client d'une capacité de stockage de 10 Go par utilisateur sur la plateforme du Prestataire et dont la taille est définie en fonction du nombre d'utilisateurs définis dans le bon de commande ; Ces volumes sont destinés à recevoir les documents issus de la bureautique et des applications référencées dans le bon de commande et excluent notamment, la présence de fichiers multimédia (films, photos, ...). En cas de dépassement de l'espace de stockage alloué, le Client s'engage à déplacer ou supprimer les fichiers qui ne requièrent pas d'être sur le serveur ;
- c. la fourniture de l'énergie informatique nécessaire à la réalisation des prestations identifiées au sein du présent contrat ;

- d. la surveillance du bon fonctionnement des infrastructures nécessaires à l'hébergement ;
- e. l'accessibilité depuis le réseau privé du Client aux applicatifs informatiques, données et informations du Client ;
- f. la fourniture de la bande passante nécessaire et suffisante à l'accès au(x) serveur(s) du Client entre le réseau privé du Client et la plateforme d'hébergement. Cet accès peut impliquer un transfert sécurisé par Internet ;
- g. la sauvegarde de l'ensemble des fichiers et données constituant la Solution informatique du Client et la protection des supports de sauvegarde ;
- h. la gestion de la sécurité, tant physique que logique, de la solution informatique du Client et d'une manière générale de la plateforme d'hébergement, compte-tenu des moyens raisonnables connus au moment de leur mise en œuvre ;
- i. la fourniture des mises à jour d'un antivirus sur les serveurs et l'installation de ces mises à jour sur les serveurs hébergés dans le Centre informatique du Prestataire.

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

- Le contrôle des résultats ou toute autre action concernant le contenu des applicatifs informatiques du Client ; L'installation et la maintenance programmée et corrective des matériels sur les sites du Client.
- la navigation Internet est réalisée à partir des postes de travail locaux du Client et non sur les serveurs hébergés ;
- En conséquence, le Client est responsable de la mise en œuvre des équipements nécessaires à l'accès aux services via le réseau Internet ou son réseau privé.

4.2 Infogérance de la Solution informatique

L'infogérance de la Solution comprend :

- le contrôle du fonctionnement informatique (c'est-à-dire hors toute notion de « métier ») ;
- la mise à jour de versions (majeures et mineures) ;
- le contrôle du fonctionnement de la Solution ;
- le contrôle des performances ;
- la remise en production en cas d'arrêt.

Ainsi, elle n'intègre notamment pas le contrôle de la validité des contenus et l'assistance sur les fonctionnalités de la Solution.

Les prestations d'assistance et de maintenance de la Solution restent couvertes par les contrats initiaux progiciels dont le Client supportera les coûts.

Le Client accepte que les mises à jour mineures des progiciels édités par le Prestataire soient installées au plus tard dans la nuit du jour suivant leur mise à disposition par le Support Logiciel du Prestataire. Dans le cas où la mise à jour en question demande des manipulations spécifiques, elle sera réalisée dans les créneaux horaires définis au 11.1.

Le Prestataire informera le Client par message électronique du contenu de ces mises à jour.

Pour les progiciels de « Comptabilité et « Gestion commerciale », le Prestataire proposera au Client une date d'installation de version majeure. Pour la « Paye », la date d'installation d'une version majeure sera réalisée avec un préavis minimum de 48 heures.

4.3 Assistance

Cette prestation comprend l'assistance par l'Interlocuteur Informatique du Prestataire auprès de l'Interlocuteur Informatique du Client sur :

- la création, la mise à jour et la suppression des comptes utilisateurs, sur instruction de l'interlocuteur informatique du Client ;
- la gestion des droits des utilisateurs selon les instructions de l'Interlocuteur Informatique du Client ;
- la gestion des pilotes d'imprimantes, profils, accès aux applications et autres paramètres des serveurs directement exploitables par les salariés du Client ;
- l'utilisation et la configuration de l'accès à la Solution informatique du Client à partir des postes de travail des salariés du Client.

Quand elle est à l'initiative du Client, cette assistance est systématiquement initiée par l'envoi d'un email de l'Interlocuteur Informatique du Client à destination de l'Interlocuteur Informatique du Prestataire.

En cas de désaccord entre les parties sur le bien-fondé, la faisabilité ou la pertinence des évolutions et/ou paramétrages demandés, décision sera prise par le Prestataire avec pour bases le niveau de maintenabilité et de sécurité pour, dans cet ordre, les utilisateurs et le Prestataire.

V - Mode d'hébergement

Les prestations d'hébergement sont réalisées sur une plateforme de virtualisation, le Client disposant, selon les besoins exprimés, d'un ou plusieurs serveur(s) logique(s) dédié(s) à son propre usage et sur lequel (lesquels) il est le seul, avec le Prestataire, à disposer des droits d'accès.

VI - Modalités d'exécution de la prestation

Les prestations sont rendues dans le respect des conditions décrites dans les présentes conditions particulières.

Le présent contrat est exécuté en trois (3) phases successives :

1. Une phase de préparation ayant pour objet de permettre au Prestataire, en association avec l'Interlocuteur Informatique du Client, d'obtenir les informations et de procéder préalablement aux opérations nécessaires à la mise en œuvre de la Solution informatique en infogérance dans son Centre informatique.
2. Une phase de confirmation dans le cadre de laquelle le Prestataire procède aux opérations de bascule incluant, dans la limite du périmètre de la Solution :
 - o le transfert de l'exploitation de la Solution informatique du Client sur le Centre informatique du Prestataire ;
 - o le démarrage opérationnel de la Solution informatique du Client.Au cours de cette phase, le Client vérifie la conformité des prestations au périmètre défini. Au terme de cette phase, les parties conviennent soit de la mise en production de la Solution informatique, soit des aménagements à apporter au périmètre des prestations avec les conséquences financières attendantes s'il y a lieu.
3. Une phase de services récurrents, au cours de laquelle le Prestataire fournit des prestations à caractère récurrent.

Le Client accomplira les tâches lui incombant, notamment en termes d'expression des besoins, de collaboration, de suivi du projet et de validation des livrables.

6.1 Phase de préparation
a) Transfert des données

Les données à transférer sur les serveurs hébergés sont sélectionnées par l'Interlocuteur Informatique du Client.

Le mode de transfert adopté dépend de la nature des données ainsi que de leur volume ; il sera choisi en concertation entre l'Interlocuteur Informatique du Prestataire et l'Interlocuteur Informatique du Client. Dans ce cas, la prestation est facturée au taux horaire en vigueur au moment de sa réalisation.

6.2 Phase de confirmation
a) Branchements aux réseaux

Le Prestataire prend en charge le branchement de la configuration d'exploitation aux réseaux de communications électroniques de manière à assurer l'accès du Client à sa solution informatique à partir du réseau privé fourni par l'opérateur de communications électroniques qu'il aura choisi. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer du fonctionnement effectif dudit réseau privé et de son accès à Internet sur chacun de ses sites.

Les branchements aux réseaux sont considérés comme effectifs au moment de la notification écrite de leur mise à disposition. Le Prestataire envoie cette notification par courriel à

l'Interlocuteur Informatique du Client. A défaut de remarque de l'Interlocuteur Informatique du Client formulée dans un délai de huit (8) jours, la notification sera considérée comme acceptée.

b) **Recette de la solution informatique basculée**
Une recette sera effectuée pendant la phase de confirmation aux fins de vérifier le fonctionnement opérationnel de la configuration d'exploitation après la bascule.
La recette est réalisée selon les modalités à convenir.
En cas d'anomalie, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à leur correction dans les meilleurs délais.
La recette définitive est prononcée tacitement après un mois d'exploitation de la configuration d'exploitation à compter de la correction de toutes les anomalies par le Prestataire.

6.3 **Phase de services récurrents**
a) **Maintenance de la configuration d'exploitation**
Une fois la bascule effectuée sur son Centre informatique, le Prestataire est seul responsable de la maintenance de la configuration d'exploitation et de ses évolutions éventuelles.
Le Prestataire fera donc son affaire personnelle des relations avec les fournisseurs et éditeurs dont il a la charge pour assurer les interventions de maintenance.
b) **Sécurité de la configuration d'exploitation**
Le Prestataire est de même responsable, une fois la bascule effectuée, de la sécurité de la configuration d'exploitation et en particulier de la sécurité des accès aux serveurs du Client par les réseaux de communications électroniques. Il mettra en œuvre l'ensemble des moyens techniques raisonnables, conformes à l'état de l'art courant au moment de la réalisation des prestations et nécessaires pour assurer la sécurité de l'accès aux applicatifs informatiques du Client et empêcher toute intrusion de personnes non autorisées. A cet effet, le Prestataire transmet au Client des identifiants nominatifs et non génériques ainsi que des codes d'accès personnels et confidentiels. Le Client pourra être amené à modifier son code d'accès.
L'utilisation et la préservation des identifiants et mots de passe relèvent de la seule responsabilité du Client.
Le Prestataire s'engage de même à prendre toute précaution pour assurer la protection matérielle des applicatifs informatiques, fichiers et données de la configuration d'exploitation.
c) **Confidentialité**
Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques conformes à l'état de l'art pour assurer la sécurité des données du Client.
Le Prestataire s'interdit de communiquer sous quelque forme que ce soit les données à un tiers, ou d'en faire une utilisation non prévue par le présent contrat.
d) **Sauvegardes**

- Le Prestataire réalisera une sauvegarde de l'intégralité des serveurs en respectant:
 - une rotation quotidienne des sauvegardes sur les trente-et-un (31) derniers jours calendaires et
 - une rotation mensuelle sur les douze (12) derniers mois (jour de référence à titre indicatif = dernier dimanche du mois).
- Pour répondre à ses contraintes de production et à tout moment dans la plage d'infogérance définie au 12.1, le Client pourra demander au Prestataire la remontée totale (serveur complet) ou partielle de cette sauvegarde. Cette demande devra être réalisée par écrit par le Client. Si la sauvegarde date de trente-et-un (31) jours ou moins, la remontée sera réalisée au plus tard le jour ouvré suivant la demande. Si la sauvegarde date de plus de trente-et-un (31) jours, le Prestataire s'organise pour réaliser la remontée dans les deux (2) jours ouvrés, et au plus tard dans les quatre (4) jours ouvrés suivants la demande.
- Les opérations de sauvegarde visées à l'alinéa précédent du présent article ne dispensent pas le Client de réaliser, ou faire réaliser par le Prestataire au tarif en vigueur au moment de la demande, toute sauvegarde qu'il estime nécessaire, en particulier à fin d'archivage.
- À la demande du Client, le Prestataire pourra mettre à disposition des supports de sauvegardes contenant les données du Client dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant la demande adressée par écrit. Il est convenu entre les parties que la remise s'effectuera par envoi recommandé avec accusé de réception ou par remise en main propre à l'Interlocuteur Informatique du Client qui se sera déplacé chez le Prestataire et que la prestation sera facturée au temps passé aux conditions en vigueur au moment de la demande.
- Les supports de transmission des sauvegardes seront définis entre les parties lors de la demande du Client et selon les formats de transmission disponibles sur la configuration d'exploitation.
- Les sauvegardes sont contrôlées quotidiennement et relancées une (1) fois si nécessaire. Malgré ces moyens, le Prestataire ne peut s'engager sur l'état des sauvegardes, en particulier sur l'intégrité de leur contenu, et donc sur la récupération systématique de l'ensemble des données de la sauvegarde de rang un (la plus récente). Le Prestataire est organisé pour remonter dans plus de 95% des cas une sauvegarde d'au plus deux (2) jours calendaires et dans 100% des cas une sauvegarde issue du pool de sauvegardes.
e) **Gestion des accès à la configuration d'exploitation**
- Les procédures d'autorisation d'accès à la configuration d'exploitation par son personnel sont définies par le Client, sous sa responsabilité exclusive.
- Le Prestataire vérifie régulièrement les conditions d'accès à la configuration d'exploitation et informe immédiatement le Client de toute tentative d'accès non autorisé qu'il serait amené à constater.

6.4 **Moyens et coûts de communications électroniques**
Les moyens et coûts de communications électroniques entre les sites du Client et la configuration d'exploitation restent à la charge exclusive du Client qui se conformera aux prérequis techniques du Prestataire.
Le Prestataire ne sera nullement responsable des interruptions / suspensions de service ou de tout autre fait ayant pour origine une défaillance partielle, totale, temporaire ou définitive des moyens et réseaux de communications électroniques.

VII - Evolution de l'hébergement
Le Prestataire prend en charge les évolutions de la configuration des serveurs liées à la Solution qu'il édite, conformément à ses recommandations techniques.
Le Prestataire, pendant toute la durée du présent contrat, dispose de la faculté de réaliser au bénéfice du Client des propositions d'évolutions de l'hébergement. Cette proposition sera soumise au Client. En cas d'accord du Client, et après signature d'un avenant, les nouvelles conditions techniques et financières se substitueront à celles issues des besoins antérieurs.
Dans le cas où une évolution s'avérerait nécessaire du fait d'un changement indépendant de la volonté des parties (arrêt de maintenance d'un système ou d'un logiciel par son éditeur, faille de sécurité mettant en danger l'intégrité de la Solution informatique,...), le Prestataire ferait une proposition de mise à jour de la Solution informatique en se limitant au strict nécessaire pour faire disparaître la cause du besoin d'évolution. Les coûts éventuellement générés par cette évolution seraient à la charge du Client.

VIII - Obligations du Prestataire
Le Prestataire garantit au Client qu'il assurera l'évolution de sa configuration d'exploitation liée aux besoins de la Solution éditée par le Prestataire à nombre d'utilisateurs et d'« entreprises » constant.
Le Prestataire garantit le renouvellement régulier des composantes de la plateforme afin de se prémunir des risques liés à l'obsolescence.
Dans le cadre de l'exécution du contrat, le Prestataire agira exclusivement pour le compte du Client, sur la base des stipulations du contrat, sur les seules instructions du Client et conformément à ces dernières.

Le Prestataire s'engage à répondre, dans un délai raisonnable compte-tenu des circonstances, à toute question de l'Interlocuteur Informatique du Client concernant les instructions ou préconisations transmises.

IX - Obligations du Client
Le Client s'engage à respecter les préconisations transmises par le Prestataire par voie électronique ou papier.
Le Client fournira, à ses frais exclusifs, l'équipement, l'espace, l'environnement et la puissance électrique nécessaires au bon fonctionnement des services sur ses différents sites ou emplacements à partir desquels ses salariés accèdent à la Solution Informatique.
De manière générale, le Client s'engage à communiquer au Prestataire l'ensemble des informations et des documents et à en lui faciliter la consultation dans la mesure où ils sont demandés par le Prestataire pour l'exécution de ses prestations.
De manière expresse, le Client s'engage à respecter les droits des tiers ainsi que l'ensemble des règles applicables aux contenus des applicatifs informatiques.

X- Réstitution - Restitution des données et applicatifs Client
Au terme du présent contrat, le Prestataire s'engage à remettre au Client les données et applicatifs qui lui appartiennent ou sur lesquels le Client justifie détenir des droits. La restitution décharge le Prestataire de toute responsabilité, en particulier, mais non exclusivement, en matière de sauvegarde et d'infogérance des systèmes et applications.
La restitution est réalisée sur un support défini conjointement par le Prestataire et le Client dans la limite des supports exploités par le Prestataire : cette prestation est facturée au Client, au tarif en vigueur.
Suite à la restitution des données, le Prestataire s'engage à effacer de ses serveurs les données du Client au plus tard soit deux (2) jours ouvrés après l'accord reçu par écrit authentifié de l'Interlocuteur Informatique du Client, soit un (1) mois après la date de restitution, au premier des deux termes échu.

XI - Accessibilité – Disponibilité
11.1 Engagements
Le Prestataire garantit que le Centre Informatique du Prestataire est et sera localisé sur le territoire métropolitain français pendant toute la durée du présent contrat.
Hors les cas de force majeure, les cas de maintenance définis ci-dessous et les cas pour lesquels les causes ne lui sont pas exclusivement imputables, le Prestataire rendra accessibles les applicatifs informatiques du Client, visés par le présent contrat, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les rétablissements d'éventuels incidents sont réalisés de 07H00 à 22H00 en jours ouvrés et de 8H00 à 22H00 les week-ends et jours fériés. Sur ces plages horaires, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour atteindre une Garantie de Temps d'Intervention d'une (1) heure.
Le Prestataire se réserve le droit de fermer l'accès aux applicatifs informatiques du Client, afin d'assurer la maintenance programmée de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre pour l'hébergement des applicatifs informatiques du Client, après concertation avec l'Interlocuteur Informatique du Client qui en informera l'ensemble des utilisateurs.
A ce titre, le Prestataire garantit que ces maintenances seront réalisées sur des horaires privilégiés (de 20H00 à 22H00 du lundi au vendredi, et de 8H00 à 16H00 le samedi), sauf accord avec l'Interlocuteur Informatique du Client ou impératif lié notamment à la nécessité de correction d'une faille de sécurité identifiée par lui-même, un éditeur tiers ou un fabricant de matériel.
Le Prestataire garantit également que les maintenances programmées de la plateforme seront réalisées en dehors de la plage horaire 8H00 – 20H00 du lundi au vendredi, hors jours fériés.
Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier les horaires visés ci-dessus.
En cas d'interruption liée à un cas de force majeure, le Prestataire informera le Client par SMS, fax ou tout moyen de communication disponible pour contacter l'Interlocuteur Informatique du Client.
L'accès à la Solution informatique du Client passant par un réseau de communications électroniques, le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites liées à l'exploitation de ce réseau (disponibilité, temps de latence, ...) et reconnaît que la responsabilité du Prestataire concernant l'accès à ses applicatifs informatiques ne peut être engagée que pour des défaillances concernant la configuration d'hébergement sous sa responsabilité directe. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de toute défaillance de l'opérateur de communications électroniques.
Le Client reconnaît avoir été informé que la plateforme d'hébergement est géo-redondante sur option et qu'à défaut elle ne l'est pas.
Le Prestataire s'engage sur les taux de disponibilité annuels minimums suivants :

Périmètre	8H00-20H00 du lundi au vendredi, hors jours fériés	8H00-20H00 week-end et jours fériés	20H00-8H00
Applications éditées par le Prestataire	99,4%	98,5%	-
Plateforme	99,7%	98,9%	98,9%

Les taux de disponibilité cités sont calculés, par le Prestataire, de la manière suivante par période d'un (1) an :
Taux de disponibilité = $\frac{\text{Temps de service attendu} - \text{Durée d'interruption de service}}{\text{Temps de service attendu}}$ *100

Arrêts planifiés : dans le cas d'opérations de maintenance, des arrêts planifiés ou urgents pour motif de sécurité peuvent être nécessaires. Ils ne rentrent pas en compte dans le temps de service attendu si :
- Le PRESTATAIRE avertit le Client de la date et durée de l'arrêt de service, 1 jour auparavant.
- Le PRESTATAIRE respecte la durée annoncée d'arrêt de service (le dépassement de la durée annoncée sera considéré comme une interruption de service à hauteur du dépassement)

Important : les systèmes d'exploitation des serveurs nécessitent des mises à jour régulières par leurs éditeurs afin de maximiser leur fiabilité et leur intégrité. Ces mises à jour sont appliquées entre 1h00 et 3h00 le mercredi et le dimanche matin. En conséquence, ces plages de 2 heures sont exclues du calcul de disponibilité.
En cas de non-respect de ces indicateurs, le retour aux conditions contractuelles est supervisé par le Responsable de l'équipe Infogérance des Applications Hébergées (IAH). Si la situation perdure au-delà de 24 heures, le traitement est alors assuré au niveau du Directeur des Services qui pilote les opérations afin de garantir la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires à la résolution d'une situation exceptionnelle.

11.2 Prévention
1. Pour assurer l'ensemble des missions citées dans le présent contrat, le Prestataire met en place, maintient et assure la formation des équipes de Conseillers Techniques spécialisés nécessaires.
2. Des automatismes de contrôle sont mis en place, paramétrés et maintenus par le Prestataire.
3. Les automatismes contrôlent le fonctionnement des éléments vitaux de la plateforme et de la configuration d'exploitation (à titre indicatif : charge des microprocesseurs, charge de la mémoire, performance des applications éditées par le Prestataire, fonctionnement des

services système, ...). En cas d'anomalie, ces automates déclenchent une alerte par SMS et courriel qui est traitée par les équipes d'astreinte dans les créneaux horaires définis au 11.1.

4. Si la cause de l'alerte peut avoir une conséquence dans l'utilisation de la configuration informatique du Client, l'Interlocuteur Informatique du Client en est informé par SMS et courriel, soit à la clôture du traitement si celui-ci dure moins de 5 minutes, soit à l'ouverture et à la fermeture dans le cas contraire. Si le traitement dure plus d'une heure, un SMS et un courriel de suivi sont envoyés à l'Interlocuteur Informatique du Client au moins toutes les heures.

5. A titre indicatif, le contrôle intervient tous les quarts d'heure sur chaque élément physique et système comme sur les applications éditées par le Prestataire.

La réalisation des contrôles de fonctionnement des applications éditées par le Prestataire nécessite la mise en place dans la base de données du Client d'une entreprise (dossier) normalisée. Le Prestataire garantit que cette intégration n'altère ni les fonctionnalités, ni la confidentialité de la base de données du Client. Le Client accepte cette intégration.

XII - Garantie antivirus

La Solution informatique du Client est protégée par un antivirus issu d'un éditeur reconnu dans ce domaine, fourni par le Prestataire et pour lequel ce dernier s'assure du renouvellement de l'abonnement nécessaire aux mises à jour auprès de l'éditeur.

Le Client comprend et admet que la présence d'un antivirus est un bon moyen de protection contre les infections virales mais ne garantit en aucun cas l'immunité de la solution informatique contre une telle infection.

En cas d'infection virale, le Prestataire fera tous les efforts pour parer à cette infection en engageant les moyens nécessaires à la remise en état du système dans les quatre (4) heures ouvrées qui suivent la mise à disposition des outils de désinfection par l'éditeur de l'antivirus.

En cas d'infection virale, le Client s'engage à ne pas réclamer de dommages et intérêts au Prestataire ou toute autre forme de compensation sauf négligences du Prestataire dans la gestion de l'antivirus.

Légende : R = Réalisé ; A = Approuvé ; C = Consulté ; I = Informé		Client	Prestataire
1	Fourniture et suivi des liens		
1.1	Connexion au serveur à partir de tout poste identifié sur le réseau privé du Client	RA	I
1.2	Administration des routeurs et pare-feux du réseau privé du Client	RA	I
1.3	Administration des accès nomades (accès au serveur RDS par passerelle TS)	R	RA
1.4	Relations techniques avec l'opérateur télécom	RA	I
1.5	Relations contractuelles avec l'opérateur télécom	RA	-
2	Hébergement		
2.1	Fourniture espace sécurisé (accès, électricité, température) = Centre Informatique du Prestataire	-	RA
2.2	Fourniture espace hébergement et puissance de travail adaptés au périmètre contractuel	-	RA
2.3	Surveillance du fonctionnement du Centre Informatique du Prestataire	I	RA
2.4	Relation fournisseurs électricité, climatisation, ... pour les éléments hébergés	-	RA
2.5	Evolution du périmètre	A	R
3	Gestion serveur(s) hébergé(s)		
3.1	Surveillance plateforme physique	I	RA
3.2	Relation fournisseurs serveurs, matériels et outils systèmes pour les éléments hébergés	-	RA
3.3	Fourniture des licences des systèmes d'exploitation Microsoft	-	RA
3.4	Paramétrage et maintien en conditions opérationnelles des systèmes d'exploitation Microsoft	-	RA
3.5	Fourniture des licences, installation, mises à jour et maintien en conditions opérationnelles de l'antivirus	-	RA
3.6	Vérification de l'espace libre sur les disques des serveurs hébergés	I	RA
3.7	Création / modification des comptes utilisateurs et création des groupes de sécurité	A	R
3.8	Affectation des groupes de sécurité aux répertoires	A	R
3.9	Affectation des utilisateurs aux groupes de sécurité	RA	I
3.10	Installation et paramétrage des pilotes d'imprimantes sur le(s) serveur(s)	A	R
3.11	Assistance utilisateurs finaux	RA	-
3.12	Assistance second niveau au bénéfice du responsable informatique du Client	R	RA
3.13	Régularisation licences OS, accès distant, ... en fonction du nombre d'utilisateurs	A	R
3.14	Paramétrage sauvegardes pour exécution automatique selon la rotation définie	-	RA
3.15	Suivi des journaux de sauvegarde, vérification des sauvegardés (hors contenus)	-	RA
3.16	Remontée de données sauvegardées sur historique disponible	A	R
3.17	Réparation Hardware + OS	-	RA
3.18	Restauration système (défaillance système)	C	RA
4	Gestion réseau		
4.1	Câblage, prises, switches,... chez le Client	RA	-
4.2	Câblage, prises, switches,... dans le Centre Informatique du Prestataire	-	RA
4.3	Administration du plan d'adressage IP au sein du Centre Informatique du Prestataire	-	RA
4.4	Administration du plan d'adressage IP sur les sites du Client	RA	I
4.5	Assistance utilisateurs finaux	RA	-
4.6	Assistance second niveau auprès de l'interlocuteur informatique du Client	RA	C

5	Infogérance progiciels ISAGRI		
5.1	Installation / mise à jour des logiciels sur les serveurs hébergés	C	RA
5.2	Conversion des bases suite à une mise à jour majeure	I	RA
5.3	Installation / mise à jour des paramétrages ISAGRI sur serveur (ex. : états)	I	RA
5.4	Installation des mises à jour sur les postes de travail	RA	C
5.5	Installation / mises à jour des paramétrages des logiciels ISAGRI sur PC (ex. : états)	RA	-
5.6	Surveillance des outils de production (envois EDI, atelier d'édition, etc. ...). Cette surveillance veille au fonctionnement informatique des outils, pas à leurs résultats "métier"	I	RA
5.7	Paramétrage et exploitation des logiciels (paramètres UTI, création utilisateurs, droits d'accès, contenus, ...)	RA	-
5.8	Validation de la cohérence des contenus saisis ou générés	RA	-
5.9	Administration Microsoft SQL Server dédié aux logiciels ISAGRI (optimisation BDD, plan de maintenance)	-	RA
6	Gestion des logiciels bureautique et messagerie		
6.1	Licences, installation et administration Microsoft Office sur serveur RDS	OPTION	RA
6.2	Installation / mise à jour bureautique et messagerie sur tout terminal (PC fixes, portables, smartphones, ...)	RA	-
6.3	Exploitation de la bureautique (paramétrage, création utilisateurs, droits d'accès, contenu, ...)	RA	-
6.4	Assistance utilisateurs finaux	RA	-

NOTA :

- Les prestations d'installation de la solution sont en sus.
- Les travaux ci-dessus correspondants à des options ne sont pas pris en charge dans le cadre de ce contrat.
- Tous les travaux non présents dans ce tableau sont réputés réalisés et pris en charge par le Client.

DISPOSITIONS GENERALES

I. COMMANDE : La présente commande est définitive en l'absence de refus écrit signifié par ISAGRI au Client dans un délai de 10 jours ouvrés, à compter de la réception du bon de commande et sous réserve de l'encaissement de l'acompte. Dans tous les cas d'annulation de la commande de la part du client, l'acompte versé restera acquis à ISAGRI à titre de dédommagement. Les frais de préparation, emballage, transport, déplacement seront obligatoirement dus par le client.

II. DOCUMENTS CONTRACTUELS : Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante: les avenants, les annexes, les présentes conditions générales. En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut pour l'interprétation de l'obligation en cause. Toute modification de l'un quelconque des documents mentionnés ci-dessus devra faire l'objet d'un avenant signé par les deux parties. Le présent document annule et remplace tous documents, accords, qui auraient pu être échangés antérieurement entre les parties sur le même sujet.

III.COLLABORATION : Les parties conviennent de collaborer dans le cadre de l'exécution de leurs obligations respectives et de procéder à un échange permanent d'informations en vue de contribuer à la réussite du projet et permettre d'éviter la génération de difficultés préjudiciables.

IV. ACCEPTATION DES PRESTATIONS : A l'exception des cas où il est expressément prévu entre les parties la signature d'un procès-verbal contradictoire, l'acceptation des prestations par le Client résulte de l'utilisation de ses applications, données, informations et programmes via le serveur hébergé.

En tout état de cause, l'absence de remarques du Client dans un délai de 48 heures à compter de la réalisation des prestations vaut acceptation irrévocable desdites prestations.

V. MOYENS ET COUTS DE TELECOMMUNICATIONS : Les moyens et coûts de télécommunications entre les sites du Client et le Service restent à la charge exclusive du Client qui se conformera aux prérequis techniques du Prestataire. Le Prestataire ne sera nullement responsable des interruptions / suspensions de service ou de tout autre fait ayant pour origine une défaillance partielle, totale, temporaire ou définitive des moyens et réseaux de télécommunications

VI.PROPRIÉTÉ 6.1 Réserve de propriété : ISAGRI se réserve la propriété du Matériel commandé, jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et intérêts, en dépit du transfert des risques intervenus lors de la livraison. A défaut de paiement du prix à l'échéance convenue, ISAGRI pourra reprendre les Matériels ; la vente sera résolue de plein droit si bon semble au vendeur, sur simple mise en demeure effectuée par lettre recommandée AR et les acomptes déjà versés lui resteront acquis en contrepartie de la jouissance des marchandises dont aura bénéficié l'acheteur.

6.2 Propriété du contenu : les matériels, les programmes de tests, les outillages, les documents et dossiers techniques éventuellement utilisés par ISAGRI ou un tiers mandaté aux fins de maintenance, restent la propriété d'ISAGRI ou de ce tiers mandaté.

En conséquence, le Client ne pourra pas nantr, céder, louer, prêter, communiquer ou utiliser, à quelque titre que ce soit, les dits matériels, programmes, documents ou dossiers techniques.

6.3 Dans le cas d'applications collaboratives, le Client accepte, par l'utilisation de l'outil, la mise à disposition des données collectées sur son outil, au profit de la collectivité ; ces données permettant d'optimiser les informations concernées.

VII. PAIEMENTS-PÉNALITÉS DE RETARD : Le prix pourra être modifié par le Prestataire à chaque reconduction du présent contrat, conformément aux évolutions tarifaires générales du Prestataire.

Le prix est défini en euros hors taxes et sera majoré des taxes et notamment de la TVA, en vigueur au jour de la facturation. Sauf conditions particulières, les factures sont payables dans les 30 jours suivant leur date d'émission. De convention expresse, et sauf report sollicité à temps par le Client et accordé par le Prestataire de manière particulière, le défaut de paiement à l'échéance entraînera, de plein droit et sans mise en demeure préalable : l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu ; la facturation de pénalités de retard calculées à hauteur de 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'échéance, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros ; la possibilité pour le Prestataire de suspendre la fourniture du Service et ce, sans préavis sans que cette suspension d'accès n'ouvre droit à une quelconque réparation au profit du Prestataire. L'intérêt est dû par le seul fait de l'échéance du terme contractuel non respecté, visé aux Conditions particulières. Le taux est calculé prorata temporis par périodes d'un mois calendaire. Chaque mois entamé compte pour un mois entier.

VIII. RÉSILIATION POUR MANQUEMENT : En cas de manquement substantiel par l'une des parties aux obligations du présent contrat, non réparé dans un délai de 30 jours, à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir de plein droit, la résiliation du contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Cette résiliation de plein droit pourra notamment avoir lieu au gré d'ISAGRI en cas de non-paiement par le client de toute somme effectivement due, et à quelque titre que ce soit (matériel, progiciel, maintenance, formation, etc.).

IX. SOUS-TRAITANCE : Le Prestataire se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie du présent contrat à toute entreprise ou partenaire ; elle s'engage dans ce cas, au même niveau de services et de qualité.

X. CESSIION DU CONTRAT : Le Client s'interdit expressément céder, transférer, nantr, gager ou déléguer le présent contrat, ni aucun des éléments contractuels qui lui sont intégrés. ISAGRI se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations du présent contrat

XI. ASSURANCE : Chacune des parties déclare être assurée auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, pour toutes les conséquences dommageables des actes dont elle pourrait être tenue pour responsable en vertu du présent contrat. Chacune des parties déclare avoir procédé au règlement de toutes les primes exigibles et s'engage à procéder au règlement des primes à venir.

XII. REFERENCES COMMERCIALES : L'Editeur pourra faire état du nom du Client pour la promotion du Progiciel.

XIII.ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE-LOI : Le présent contrat est soumis à la loi française. A DEFAUT DE SOLUTION AMIABLE ET EN CAS DE CONTESTATION PERSISTANTE SUR L'INTERPRETATION OU L'EXECUTION DU CONTRAT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE BEAUVAIS EST SEUL COMPETENT.

ANNEXE : TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

I. Objet

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire (le «Sous-traitant») s'engage à effectuer pour le compte du Client («le Responsable de traitement») les opérations de traitement de Données à caractère personnel définies ci-après ; le Traitement de Données à caractère personnel s'entendant de toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqué à des données ou des ensembles de Données à caractère personnel. Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, «le règlement européen sur la protection des données»).

II. Description du traitement faisant l'objet de la Sous-traitance

Le Sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du Responsable de traitement les Données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) commandé(s) et pouvant consister en du déploiement/ formation/ prestation/hébergement/ mise à disposition du Progiiciel en mode SaaS, infogérance/assistance maintenance sur ses solutions. L'intégralité des services commandés est décrite dans le Contrat/ la Commande passée par le Client.

La nature des opérations réalisées sur les données est la consultation, l'effacement, la destruction, l'analyse pour correction.

La ou les finalité(s) du traitement sont la réalisation des prestation commandées.

Les catégories de personnes dont les données à caractère personnel sont traitées ainsi que la nature des données à caractère personnel sont recensées par produit.

III. Obligations du Sous-traitant vis-à-vis du Responsable de traitement

Le Sous-traitant s'engage à :

1. traiter les données à caractère personnel uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance et dans les conditions convenues au Contrat afin de fournir les services et remplir ses obligations au titre du contrat ;
2. traiter les Données conformément aux instructions documentées du Responsable de traitement. Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Responsable de traitement. En outre, si le Sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
3. garantir la sécurité et la confidentialité des Données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat, dans les conditions décrites ;
4. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
5. Le Sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, «le sous-traitant ultérieur») pour mener des activités de traitement spécifiques (tel que l'hébergement). Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le Responsable de traitement dispose d'un délai de 10 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. A défaut de manifestation du Responsable de traitement dans ce délai, ce dernier sera réputé avoir accepté cette modification ; tout refus d'ajout ou remplacement d'un sous-traitant ultérieur par le Responsable de traitement devra l'objet d'une justification de bonne foi par le Responsable de traitement. En cas de refus d'un ajout ou d'un remplacement d'un sous-traitant ultérieur par le Client, le Contrat pourra être résilié par le Client, cette résiliation ne pouvant être assimilée, en aucun cas, à une résiliation pour manquement du Prestataire.
- Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du Responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes, quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.
6. Droit d'information des personnes concernées
Il appartient au Responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.
7. Exercice des droits des personnes
Dans la mesure du possible, le Sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).
- Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à l'adresse que communiquera le Responsable de traitement.
8. Notification des violations de Données à caractère personnel
Le Sous-traitant notifie au Responsable de traitement toute faille de sécurité et/ou fuite de Données ayant entraîné une violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais, après en avoir pris connaissance et par tout moyen. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile, afin de permettre au Responsable de traitement, si nécessaire,

de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente, au plus tard dans les 72 heures après en avoir pris connaissance.

9. Accompagnement du Sous-traitant dans le cadre du respect par le Responsable de traitement de ses propres obligations

Le Prestataire, pourra sur devis, et dans la mesure du possible, :

Aider le Client pour la réalisation d'analyses d'impacts relatives à la protection des Données, lorsque cette analyse s'avère nécessaire ;

Aider également le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle de protection des Données ;

Mettre à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris inspections, par le Responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

10. Mesures de sécurité

Le Sous-traitant met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la sécurité des Données à caractère personnel.

les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;

les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique.

Le Sous-traitant s'engage en particulier à garantir la confidentialité des Données fournies par le Responsable de traitement dans le cadre de l'exécution des services :

en ne permettant d'y accéder ou d'en avoir communication qu'aux seules personnes (y compris s'il s'agit de ses employés, ou le cas échéant de sous-traitants ou autres prestataires, en ce inclus ses propres conseils) qui justifient d'une nécessité au regard de leurs fonctions à y avoir accès ou d'en avoir communication pour les besoins de l'exécution du Contrat ;

en prévoyant expressément dans les contrats qui lient le Prestataire à celles de ces personnes qui sont ses employés, ou le cas échéant ses sous-traitants ou autres prestataires, en ce inclus ses propres conseils, des clauses de confidentialité reprenant les exigences de celles prévues à la charge du Prestataire au titre du Contrat.

11. Sort des données

Au terme de la prestation de services, le Sous-traitant s'engage à détruire toutes les Données à caractère personnel auxquelles il aurait eu accès, dans le cadre de la réalisation des prestations.

12. Délégué à la protection des données

Le Sous-traitant communique sur demande, au Responsable de traitement, le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un, le référent en la matière.

Toutes questions ou demandes relatives à la protection des Données personnelles devront être adressées par courriel à l'adresse suivante : dataprivacy@isagri.fr

13. Registre des catégories d'activités de traitement

Le Sous-traitant tient par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de traitement.

14. Documentation

Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

15. Données internes du Responsable de traitement

En dehors de toute Prestation de service, le Client est informé que ses propres Données internes pourront être traitées par le Prestataire en tant que Responsable de Traitement, à des fins de gestion de la relation entre le Client et le Prestataire.

Ces Données sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client et sont conservées par le Prestataire pendant toute la durée du Contrat.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les Données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par le Prestataire à ses filiales, toutes situées dans l'Union Européenne pour les besoins de l'exécution du Contrat.

Nom du progiciel	Catégorie de personnes concernées dont les données à caractère personnel sont traitées	Catégorie de données à caractère personnel traitées	Finalité du traitement	Où sont stockées les données	Durée de conservation	Mesure de sécurités existantes	Mode d'exploitation du logiciel	Si hébergement de la solution par le Prestataire, nom et coordonnées de l'hébergeur	Transfert hors UE
TROUP'O	Utilisateur ; Eleveur /Elevage-Exploitation ; Salarié, associé (Main d'œuvre) ; Tiers externes de l'exploitation : Fournisseurs de biens ou de services ; Clients de l'exploitation	Utilisateur : nom , Prénom, identifiant, email, rôle, des élevages autorisés. Personne ou entité : civilité, statut au sein de l'entreprise, nom , prénom, adresse, email, tel fixe et mobile, URL site internet.	Traçabilité animale (suivi et déclarations par webservices officiels) Gestion technique de l'élevage. Suivi de la rentabilité Outil de d'aide à la décision	Microsoft Azure France Stockage en BDD MS SQL SERVER	Durée de la relation commerciale	Identifiant, mot de passe ; chiffrement (mot de passe, échange de données en https) ; Session à durée limitée Hebergeur Microsoft Azure certifié	SaaS	Microsoft Azure France	Non
GEOFOLIA	Exploitant/exploitation ; Salariés (Main d'œuvre) ; tiers d'exploitation : fournisseurs ; clients de l'exploitation	Nom, prénom, raison sociale Adresse, téléphone, mobile, mail, site web Exploitation, société et tiers : SIRET, statut juridique Exploitation : PACAGE Salariés, Collaborateur : INSEE, numéro de ROPO. Tiers : numéro de police d'assurance, numéro agrément	Déclaratif (réglementaire) : PPF, déclaration PAC, traçabilité ; Gestion Economique (marge économiques, factures achat et ventes ; Echanges de données (API/Geofolink) ; Gestion des accès ; Utilisation statistique des usages Geofolia	Hexanet France Stockage en BDD SQL	Durée de la relation commerciale	Identifiant, mot de passe ; chiffrement (mot de passe, échange de donnée en https) ; Session à durée limité Hebergeur Hexanet certifié	SaaS (FAH) local Smartphone	Hexanet France - 3 allée Albert Caquot - CS 90001 - 51686 Reims Cedex	Non
GEOFOLIA Organisme	Idem que solution agriculteur (cf ci-dessus) Collaborateur de l'organisme ; Sociétés ; Tiers sociétés ; fournisseurs, clients de la société	cf ci-dessus	cf ci-dessus	Hexanet France Stockage en BDD SQL	Durée de la relation commerciale	cf ci-dessus	SaaS (FAH) Local technicien	Hexanet France - 3 allée Albert Caquot - CS 90001 - 51686 Reims Cedex	Non
PIG UP	Exploitant/exploitation ; Salariés (Main d'œuvre) ; vétérinaires, techniciens ; tiers de l'exploitation : Centres d'insémination, Elevages, fournisseurs, abattoirs, Coopératives/groupements, laboratoires d'analyses...	Nom, prénom, raison sociale Adresse, téléphone, mobile, mail, site web Tiers : N° SIRET, Fonctions Intervenant : techniciens, vétérinaires (N° ordre), autres	A titre informatif, traçabilité Echange de données (VSI...), Editions de documents, Gestion des accès/droits	Hexanet France puis AZURE France à partir de novembre 2024 Stockage en BDD SQL Pig'UP Chine : AZURE France	Durée de la relation commerciale	Identifiant, mot de passe ; chiffrement (mot de passe, échange de donnée en https) Session à durée limité Hebergeur Hexanet certifié	SaaS (FAH) local Smartphone	Hexanet France puis AZURE France à partir de novembre 2024 Pig'UP Chine : AZURE France	Oui
ISAPAYE DELPHI	Salariés	Identification des salariés (Nom, Prénom, N°Sécurité sociale, N°INSEE et tous les identifiants ou données obligatoires sur le bulletin de paye)	Établissement des bulletins de salaires et déclarations associées	Stockage en tables paradox	Archivage intermédiaire pour la durée nécessaire pour répondre aux obligations légales établies par les textes légaux et réglementaires	Base protégée par le contrôle d'accès utilisateur d'ISAPAYE	Saas local	Hexanet France (en Saas) - 3 allée Albert Caquot - CS 90001 - 51686 Reims Cedex	Non
ISAPAYE CONNECT	Salariés	Identification des salariés (Nom, Prénom, N°Sécurité sociale, N°INSEE et tous les identifiants ou données obligatoires sur le bulletin de paye)	Établissement des bulletins de salaires et déclarations associées	Hexanet France Stockage en BDD SQL	Archivage intermédiaire pour la durée nécessaire pour répondre aux obligations légales établies par les textes légaux et réglementaires	Base protégée par le contrôle d'accès utilisateur d'ISAPAYE	SaaS	Hexanet France - 3 allée Albert Caquot - CS 90001 - 51686 Reims Cedex	Non
METEUS	Clients, utilisateurs, prospects	Nom, prénom, raison social, adresse, tel, email	Gestion des accès, échanges de données, réalisation de statistiques	Hexanet France Stockage en BDD SQL	Durée de la relation commerciale	Base protégée par le contrôle d'accès du logiciel	SaaS	Hexanet France - 3 allée Albert Caquot - CS 90001 - 51686 Reims Cedex	Non