

## Conditions Générales d'Exécution des Prestations de services Eudonet au 1<sup>er</sup> janvier 2024

### PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Exécution des Prestations de services Eudonet (ci-après les « CGEPS ») sont applicables aux Clients dès leur date d'entrée en vigueur et remplacent les précédentes.

Elles ne se substituent pas aux Conditions Générales d'Utilisation Eudonet en mode SaaS (ci-après les « CGU »), ni aux autres conditions générales qui restent intégralement applicables aux Clients pour ce qui concerne l'utilisation du Logiciel. Elles les complètent en ce qui concerne toutes Prestations de services requises par le Client.

Eudonet est une Société par Actions Simplifiée au capital de 12.100.000 €, dont le siège est à Courbevoie (92400), 11 avenue Dubonnet, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 531 852 580.

### 1 DÉFINITIONS

**«Administrateur»:** désigne la personne nommée par le Client parmi ses Utilisateurs en charge de la gestion des droits et accès au Logiciel et possédant les droits lui permettant d'accéder aux fonctions d'administration.

**«Anomalie»:** désigne un Dysfonctionnement de la Solution dû aux Prestations de services, reproductible par Eudonet, empêchant une utilisation conforme à la Documentation.

**«Ateliers Fonctionnels» ou « Ateliers de personnalisation »** désigne la phase permettant d'identifier les besoins spécifiques du Client. Les échanges sont formalisés sous la forme des Fiches Paramétrages à réaliser par Eudonet.

**« Client » :** désigne une personne physique ou morale ayant conclu un Ensemble Contractuel avec Eudonet en vue de l'accès aux services et de l'utilisation des Développements Spécifiques.

**« Contrat » :** désigne, le cas échéant, un document contractuel écrit qui serait établi par Eudonet et le Client, en plus du devis ou proposition commerciale.

**« Destination»:** désigne l'objet pour lequel les Prestations de services ont été conçues.

**«Développements Spécifiques » :** désigne tout Livrable constitué de programmes(s) informatique(s) spécifique(s) développé(s) le cas échéant par Eudonet afin de répondre aux besoins propres du Client tels que définis dans les Fiches Paramétrages.

**« Documentation » :** désigne la description des fonctionnalités et du mode d'emploi de la Solution. Elle est fournie sous forme électronique en langue française. Toute autre documentation est exclue du cadre contractuel, notamment la documentation commerciale et la documentation de formation.

**« Dysfonctionnement »:** désigne toute difficulté d'accès à la Plate-forme d'Exploitation constatée par Eudonet mais ne constituant pas nécessairement une Anomalie.

**«Ensemble Contractuel»:** désigne les éléments formant la relation contractuelle entre Eudonet et le Client, notamment le devis, et ses éventuelles annexes, le bon de commande, le Contrat s'il en existe un, et les conditions générales et particulières applicables, éléments listés et hiérarchisés à l'article 3 des CGEPS.

**« Fiches Paramétrages » (ou « FP ») :** désigne le document rédigé par Eudonet à l'issue des Ateliers Fonctionnels. Il permet d'identifier les différences entre le périmètre fonctionnel standard du Logiciel et celui de la Solution. Il détaille les cas d'usage (ou User Stories) identifiés et nécessitant du développement spécifique. Il constitue le référentiel de réalisation des paramétrages sur le Logiciel et des Développements Spécifiques, à compter de sa Validation par le Client.

**« Livrable » :** document (Dossier de Spécifications Fonctionnelles, Fiches Paramétrages etc.) ou programme (installation et activation du Logiciel, livraison de la solution conforme, livraison de la solution opérationnelle, etc.), faisant l'objet d'une validation (procès-verbal de livraison ou de recette) marquant l'avancement du projet.

**« Logiciel » :** désigne l'ensemble de fonctionnalités d'un ou plusieurs programmes standard et extensions et leurs documentations, conçus pour être fournis à plusieurs Utilisateurs en vue d'une même utilisation. Dans le cadre des CGEPS, le Logiciel correspond :

- à la version standard diffusée et utilisée par le Client de la solution Eudonet au moment de la signature du devis;
- à ses mises à jour ultérieures, le cas échéant.

**« Maintenance des Développements Spécifiques » :** désigne les interventions techniques nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des Développements Spécifiques dans le temps.

**« Personnalisation » :** désigne indistinctement les prestations de spécifications, de paramétrage et de personnalisation des éditions et des écrans.

**«Plateforme d'Exploitation»:** désigne l'ensemble des matériels, logiciels, système d'exploitation, base de données et environnement, fournis par le Client en mode Intranet ou par Eudonet en mode SaaS, sur lequel sera effectuée l'utilisation de la Solution.

**« Prestations de services » :** ensemble des interventions des équipes projet d'Eudonet dans le cadre de sa relation contractuelle avec le Client.

**« Solution » :** ensemble composé du Logiciel, de ses Personnalisations et des Développements Spécifiques.

**«Utilisateur» :** désigne une personne physique désignée par le Client ayant accès au Logiciel

« **VABF** » : (Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement) désigne l'opération de recette réalisée par le Client appliquée à la Solution dont l'objet est d'en vérifier l'aptitude au bon fonctionnement.

« **VSR** » : (Vérification de Service Régulier) désigne l'opération de recette réalisée par le Client appliquée à la Solution dont l'objet est d'en vérifier le service régulier.

## 2 OBJET

Les CGEPS ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles interviennent les Prestations de services réalisées par Eudonet pour le Client. Toute commande de Prestation de services implique l'acceptation par le Client des CGEPS, qui entreront en vigueur dès la conclusion d'un Contrat de Prestations de services ou dès l'acceptation d'un devis de Prestations de services.

Le Client, en sa qualité de maître d'ouvrage, est seul responsable de l'adéquation entre ses besoins, sa commande et son environnement technique. Le Client est maître d'œuvre de conception de sa commande pour laquelle Eudonet assure la maîtrise d'œuvre de réalisation.

Eudonet rappelle au Client que l'installation de la Solution est susceptible de remettre en cause l'organisation et les méthodes de travail de son organisation. À cet égard, il peut être confronté lors des phases de déploiement de la Solution à un investissement humain plus important qu'à l'ordinaire, à une baisse d'activité et d'éventuels risques de perte de temps liés notamment à la prise en main du logiciel par les utilisateurs et référents.

## 3 ENSEMBLE CONTRACTUEL

L'ensemble contractuel est constitué, dans l'ordre de priorité décroissante des éléments suivants s'ils existent :

- Les Fiches Paramétrages validées,
- Le Dossier des Spécifications Fonctionnelles du Produit Eudonet,
- Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) validé par les Parties,
- Le Contrat,
- Le devis ou la proposition commerciale d'Eudonet signé(e) par le Client,
- Les Conditions Générales applicables.

Les éventuelles conditions générales du Client ainsi que toutes les formules standards (ou pré-imprimées) pouvant figurer sur ses bons de commande, factures, et/ou correspondances ne sont pas contractuelles.

Toute modification du Contrat doit faire l'objet d'un avenant signé par les responsables dûment habilités à cette fin par chacune des Parties.

## 4 PERIMETRE DU PROJET

Dans le cas de prestations facturées au forfait, le périmètre fonctionnel du projet est successivement défini par le Client, sur la base de ses indications avant la signature du bon de commande, puis pendant les Ateliers Fonctionnels.

Les coûts estimés dans la proposition commerciale pourront faire l'objet d'une variation à la hausse ou à la baisse et seront confirmés à l'issue des Ateliers de personnalisation en fonction des précisions. Le Client disposera de la faculté de mettre un terme anticipé au Contrat dans l'hypothèse où la variation à la hausse du coût de réalisation des Prestations établi dans les Fiches Paramétrages était de plus de vingt-cinq pourcent (25%) du coût total estimé à l'origine à périmètre constant.

Il devra pour ce faire notifier à Eudonet sa décision par courrier dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception du budget révisé à l'issue des Ateliers Fonctionnels.

D'autre part, les Parties rappellent que les éventuels besoins fonctionnels du Client qui n'auraient pas été exprimés au moment de la signature du bon de commande pourront engendrer un coût supplémentaire qu'Eudonet s'engage à déterminer dans le cadre ou à l'issue des Ateliers Fonctionnels et à consigner dans les Fiches Paramétrages.

Enfin, les besoins non exprimés lors des Ateliers Fonctionnels et non consignés dans les Fiches Paramétrages pourront donner lieu à un chiffrage complémentaire soumis au Client pour validation.

Toute demande d'évolution du périmètre du projet formée par le Client fera l'objet d'un devis et, en cas d'accord, d'un avenant nécessaire à la mise en œuvre des évolutions souhaitées par le Client.

Dans le cas de prestations réalisées en mode Régie, une facture mensuelle en fonction des temps passés est adressée au Client. Les estimations réalisées par Eudonet constituent une durée prévisionnelle et en aucun cas un engagement ferme de la part d'Eudonet.

Dans le cadre de prestations commandées sous forme de crédit de jours, la facturation se fait à la commande. Les estimations réalisées par Eudonet constituent une durée prévisionnelle et en aucun cas un engagement ferme de la part d'Eudonet. Une fois le crédit épousé, le Client pourra renouveler sa commande si les prestations ne sont pas finalisées. Ce crédit de jours a une durée de validité de un (1) an maximum à la date de la signature de la Commande.

## 5 OBLIGATIONS D'EUDONET

### 5.1 Généralités

Le Client reconnaît qu'Eudonet, dans le cadre des discussions intervenues entre les Parties, a répondu à l'ensemble des sollicitations et interrogations du Client. Eudonet lui a transmis les informations dont elle disposait ou qu'elle connaît. Eudonet s'engage, pendant toute l'exécution du Contrat, à conseiller et, le cas échéant, à mettre en garde le Client ainsi qu'il suit :

- proposer au Client tout complément ou modification des Prestations prévues qui lui semblerait souhaitable,
- conseiller le Client sur d'éventuelles demandes fonctionnelles de sa part qui pourraient remettre en cause les solutions choisies,

- surveiller les fournitures, travaux et moyens mis en œuvre,
- collaborer sans réserve dans un esprit de partenariat avec le Client,
- respecter les prescriptions d'utilisation et de paramétrage des logiciels tiers éventuellement utilisés.

#### **5.2 Conseil**

Eudonet s'engage à :

- solliciter auprès du Client tout renseignement ou information qu'il jugera nécessaire à l'exécution de ses Prestations,
- informer le Client, dès qu'il en aura connaissance, des risques susceptibles d'affecter l'exécution de ses Prestations.

#### **5.3 Maîtrise d'œuvre**

Eudonet assure la maîtrise d'œuvre de réalisation du projet et notamment :

- La proposition de planning de réalisation,
- La conduite de la réunion de lancement et du suivi des Prestations,
- Le contrôle et la conduite de l'avancement des Prestations,
- L'organisation et les comptes rendus des comités de pilotage, ou à défaut, des comités projet, sur le suivi des Prestations,
- L'allocation et la planification des ressources des Prestations,
- La gestion des problèmes liés aux Prestations,
- Le recensement des demandes de modifications qui peuvent lui être soumises expressément.

Dans l'hypothèse où le Client aurait choisi de faire héberger la Solution (« hosting ») auprès d'un prestataire tiers, les prestations visées ci-dessus pourront, sous la responsabilité du Client, être contrôlées par ledit prestataire d'hébergement.

#### **5.4 Délais**

Eudonet s'engage à mettre en œuvre tous moyens raisonnables à sa disposition afin de respecter le planning.

Dans l'hypothèse où Eudonet serait destinataire d'une information ou constaterait un fait, y compris s'il devait être imputable au Client, dont elle sait de par son expérience qu'il est susceptible de retarder l'exécution de tout ou partie des Prestations, elle s'engage à en aviser promptement le Client.

#### **5.5 Livrables informatiques**

Chaque Livrable informatique fait l'objet d'une recette. L'objet des recettes est de contrôler la conformité des Livrables remis. Toute recette devra faire l'objet de la signature d'un procès-verbal de recette, avec ou sans réserve, signé par les deux Parties. Le Client dispose d'un délai de 2 (deux) semaines pour accepter la recette avec ou sans réserve. Passé ce délai, la recette sera réputée acceptée sans réserve.

#### **5.6 Tests unitaires et fonctionnels**

Eudonet s'engage à procéder aux tests unitaires et fonctionnels induits par les Développements

Spécifiques et nécessaires à l'exploitation de la Solution par le Client.

#### **5.7 Installation de la Solution sur le serveur du Client**

À la demande du Client, Eudonet procèdera à l'installation de la Solution sur les serveurs du Client (physiquement sur son site ou hébergés). Il appartient au Client, à ses frais et sous sa seule responsabilité, de procéder ou de faire procéder à la mise aux normes de son site et de réaliser ou faire réaliser les préparatifs d'installation.

#### **5.8 Reprise des données, interfaces, éditions**

Les fichiers à reprendre, les interfaces et les éditions à réaliser sont identifiés, le cas échéant, dans les Fiches Paramétrages. Eudonet rappelle au Client que la réalisation de cette phase peut induire de la part des parties une charge de travail importante en fonction de la nature, de la quantité, et de la qualité des données pouvant faire l'objet d'une reprise. Cette reprise ne pourra être assurée en tout état de cause que si le Client fournit des données intègres et au format requis par Eudonet.

#### **5.9 Assistance au démarrage**

Eudonet fournira une assistance au démarrage dans la limite du nombre de jours de Prestations prévue dans le devis. Au-delà, sur demande du Client, Eudonet pourra fournir toute l'assistance et les conseils nécessaires au démarrage de la Solution en conditions d'exploitation réelle. Ces journées seront planifiées, le cas échéant, sur demande du client en fonction de ses besoins et feront l'objet d'un devis séparé.

### **6 OBLIGATIONS DU CLIENT**

#### **6.1 Coopération**

Le Client s'engage à s'impliquer et à collaborer activement à la mise en place de la Solution et, plus particulièrement, à :

- interroger Eudonet sur les conséquences concrètes de cette mise en place sur le fonctionnement de son organisation,
- informer Eudonet des particularités de son entreprise susceptibles d'influer sur la mise en place de la Solution,
- transmettre et/ou autoriser l'accès à Eudonet à toute information qu'il pourrait juger utile dans le cadre de l'exécution de ses Prestations.

Il est généralement constaté que pour une journée d'intervention d'Eudonet, le Client doit consacrer un (1) jour à la réalisation du projet.

#### **6.2 Moyens matériels**

Le Client s'oblige à fournir les postes de travail nécessaires à l'utilisation de la Solution selon les préconisations d'Eudonet.

Dans le cas d'un hébergement de la Solution sur le site du Client ou chez un prestataire de son choix, le Client s'oblige à fournir les plates-formes matérielles, qu'il s'agisse des serveurs ou des postes de travail (plate-forme de référence, d'intégration, de pré-production et de production).

Le Client s'engage d'une manière générale à fournir à Eudonet tous les moyens qu'Eudonet juge favorables à la bonne exécution par elle de ses Prestations.

### 6.3 Maîtrise d'ouvrage

Le Client, en sa qualité de maître d'ouvrage de la Solution et de maître d'œuvre de conception, participe activement à toutes les étapes de son projet. Il s'engage ainsi notamment à :

- contrôler la disponibilité de ses équipes (salariés, intervenants extérieurs...), des équipes de son prestataire d'hébergement, à s'assurer de leur implication et à remplacer tout membre de ces équipes qui serait indisponible,
- procéder au paramétrage des droits d'accès Utilisateurs,
- mettre en œuvre une équipe projet constituée d'utilisateurs référents par métiers ou processus
- planifier, contrôler et gérer, en coordination avec le responsable de projet d'Eudonet, la réalisation de son projet,
- réaliser la communication interne autour de son projet,
- établir les différents jeux de tests permettant de procéder à la recette de la Solution,
- valider les Livrables, étant précisé, que certains travaux (coordination, simulation, paramétrage, développement, suivi de projet...) peuvent être réalisés par Eudonet directement au sein des locaux d'Eudonet et hors de la présence du Client.
- Former ou faire former les Utilisateurs.

## 7 VALIDATION ET RECETTE

### 7.1 Validation des Livrables documentaires.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours à compter de la remise de chacun des Livrables de type "document" pour émettre des réserves quant à d'éventuelles discordances entre lesdits Livrables et les termes de l'Ensemble Contractuel.

A défaut de réserve dûment fondée et adressée à Eudonet dans le délai susvisé, la validation des Livrables correspondants sera considérée comme acquise.

Dans l'hypothèse où le Client émettrait des réserves dûment fondées dans ce même délai, les Parties se réuniront en vue d'identifier les discordances et fixer le nouveau délai dont disposera Eudonet pour procéder aux adaptations nécessaires des livrables documentaires.

### 7.2 Recette de la conformité des Développements Spécifiques et paramétrages informatiques - VABF

La recette a pour objet la vérification par le Client de la conformité des Prestations aux spécificités du Logiciel et des Développements Spécifiques tels que définis dans les Fiches Paramétrages, et est effectuée par le Client au moyen de jeux d'essai de recette représentatifs qu'il fournit préalablement à Eudonet.

Le jeu d'essai de recette devra être approuvé par Eudonet.

Le Client dispose d'un délai de deux (2) semaines à compter de la date de livraison des Prestations pour passer ses jeux d'essai et communiquer en une seule fois à Eudonet les Anomalies relevées avec une fiche de description associée.

Passé ce délai, la recette de la Solution sera considérée comme acquise et le Client s'engage à signer le procès - verbal de recette, appelé VABF, qui conditionne le démarrage de la Solution sur la Plateforme d'Exploitation.

### 7.3 Recette de la Solution - VSR

Le Client s'engage, dans un délai d'un (1) mois à compter du démarrage, à procéder à la recette de la Solution dans les conditions définies aux termes des Fiches Paramétrages. A défaut de signature du procès-verbal de recette de la solution opérationnelle, appelé VSR, avec ou sans réserve, dans le délai visé ci-dessus, la recette de la Solution sera présumée être prononcée par le Client.

La recette de la Solution ouvre au bénéfice du Client son droit à garantie dans les conditions prévues à l'Article 11.

Il est précisé que toute mise en exploitation vaut recette des Prestations. De même, si le Client ne relève aucune Anomalie dans le délai lui incombeant, la recette est réputée acquise.

## 8 PLANNING

Le calendrier prévisionnel de réalisation du projet du Client (le « Planning ») est défini lors de la Réunion de lancement du Projet et pourra être modifié à l'issue des Ateliers Fonctionnels et/ou faire l'objet de précision et d'évolution tout au long du projet. Une fois le planning arrêté avec le Client, cela conditionne l'affectation par Eudonet des membres de ses équipes sur le Projet.

Dès lors que les actions du Client auront pour objet ou pour effet de décaler ce planning, cela pourrait avoir des impacts plus importants sur la tenue des échéances de livraison par Eudonet et pourrait entraîner des surcoûts à la charge du Client.

## 9 FORMATION ET TRANSFERT DE COMPÉTENCES

Le Client a l'obligation de faire suivre à ses Utilisateurs la formation dispensée par Eudonet.

Eudonet assure, en sa qualité d'organisme formateur certifié, dans les conditions définies aux termes de sa proposition commerciale, le transfert de compétences et la formation auprès des salariés désignés par le Client, lui seul étant juge de la compétence de ces derniers. La signature des attestations de présence emporte recette des formations. Le Client s'engage à mettre à la disposition d'Eudonet l'environnement matériel et logiciel nécessaire à la formation.

## 10 SUIVI DES PRESTATIONS

### 10.1 Intervenants d'Eudonet

Eudonet s'engage, à compter de la signature du Contrat et pendant toute la durée du projet du Client, à affecter à l'exécution des Prestations une équipe d'intervenants opérationnels disposant de la qualification, de la formation et de l'expérience lui apparaissant les plus appropriés. Eudonet prendra toutes les dispositions nécessaires de façon à assurer la continuité des Prestations en cas d'indisponibilité d'un intervenant et ce, notamment durant les périodes de congé. Un des intervenants d'Eudonet assurera le rôle de chef de projet. Il sera l'interlocuteur privilégié du Client et sera plus particulièrement chargé d'assurer la planification, le contrôle des tâches de son équipe, et de manière générale, la coordination de l'ensemble des Prestations.

### 10.2 Responsable projet du Client

Le Client désignera un responsable de projet. Il devra disposer, en sa qualité de responsable opérationnel, d'une bonne connaissance de l'entreprise et des besoins des Utilisateurs.

Ce responsable de projet sera investi d'un pouvoir de décision lui permettant de fixer avec précision les objectifs à atteindre et de prendre toutes décisions à l'égard des propositions présentées par Eudonet. Le responsable de projet du Client aura notamment la responsabilité de signer formellement les demandes de modifications fonctionnelles et/ou techniques soumises à Eudonet.

### 10.3 Comité de pilotage

Il peut être institué un comité de pilotage. Le comité de pilotage est l'instance de décision, de pilotage et de contrôle administratif et financier du projet et veille au respect par les Parties des principes, objectifs et équilibres du projet.

Le comité de pilotage sera composé :

- d'au moins un acteur client habilité à prendre toutes décisions en matière de priorités projet, d'affectation de ressources au projet, d'engagements financiers.
- du responsable de projet Eudonet accompagné d'un interlocuteur commercial.

L'ordre du jour est défini conjointement avec le client et communiqué 24 heures avant la tenue du comité de pilotage.

Il ne se substitue en aucun cas à la maîtrise d'œuvre de réalisation d'Eudonet ou à la maîtrise d'ouvrage du Client.

Ses décisions ne peuvent être considérées comme contractuelles entre les Parties que si elles sont ratifiées par un avenant signé par les représentants des Parties habilités pour ce faire. Tout éventuel compte rendu de réunion sera rédigé par Eudonet dans les deux jours ouvrés. Il sera présumé être validé par le Client à défaut d'observation écrite de sa part dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de sa réception.

Dans l'hypothèse où aucun comité de pilotage ne serait institué entre les Parties, sa mission et ses pouvoirs seraient dévolus au comité projet.

### 10.4 Comité projet

Il est institué un comité projet ou Revue de Sprint qui a principalement pour charge de suivre l'avancement du projet.

Le comité projet sera constitué des responsables de projet de chaque Partie ainsi que de tout collaborateur de ceux-ci, à leur choix respectif, en fonction des problématiques abordées.

Tout éventuel compte-rendu de réunion sera rédigé par Eudonet et adressé par e-mail dans les deux jours ouvrés. Il sera présumé être validé par le Client à défaut d'observation écrite de sa part dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de son envoi.

Toutes difficultés dans l'exécution des Prestations qui n'auraient pu être solutionnées en comité projet devront être soumises au comité de pilotage, s'il en a été créé un.

## 11 GARANTIE DES DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES

Eudonet garantit, une fois la Vérification de Service Régulier prononcée, pendant une durée de un (1) mois à compter de la mise en service de la Solution, que les Développements Spécifiques fonctionnent conformément aux Fiches Paramétrages.

Cette garantie comprend, aux frais d'Eudonet, le diagnostic des Dysfonctionnements des Développements Spécifiques signalés par le Client, s'ils s'avèrent reproductibles et s'ils ne sont pas le résultat de causes extérieures aux Développements Spécifiques ; Eudonet les qualifiera alors d'Anomalies au sens des CGEPS et procèdera à leur classement dans l'une des trois catégories ci-dessous :

- « **Anomalie Bloquante** » : désigne toutes Anomalies empêchant intégralement l'utilisation de la Solution et pour lesquelles aucune solution de contournement n'existe.
- « **Anomalie Majeure** » : désigne toute Anomalie impliquant un fonctionnement en mode dégradé d'une ou plusieurs fonctionnalités substantielles des Développements Spécifiques.
- « **Anomalie Mineure** » : désigne toute Anomalie sans impact significatif sur l'utilisation de la Solution.

La présente garantie comprend la correction de toute Anomalie. Elle ne couvre pas les Dysfonctionnements qui auraient pour cause ou origine le Logiciel, lesquels sont couverts par les Conditions Générales d'Utilisation du Logiciel.

Eudonet ne sera tenu à aucune garantie dans l'hypothèse où le Client :

- a procédé ou fait procéder à une modification de son système informatique et/ou de la Solution sans l'autorisation préalable, expresse et écrite d'Eudonet,
- utilise son système informatique ou le Logiciel d'une manière non-conforme à sa destination au regard de la documentation de référence,
- a intégré le Logiciel avec un matériel, un système ou tout programme informatique fourni par un tiers, sans l'accord préalable et écrit.

Les Développements Spécifiques ne sont pas couverts par les CGU et l'abonnement au Logiciel

Eudonet. Au-delà de la période de garantie spécifiée ci-dessus, le Client peut souscrire une offre spécifique pour assurer leur maintenance. Si cette offre n'a pas été souscrite, le Client se verra facturer les interventions techniques requises pour maintenir leur bon fonctionnement comme de nouvelles Prestations de services.

## 12 CONDITIONS FINANCIERES

### 12.1 Coût des Prestations

Le coût des Prestations confiées à Eudonet a fait l'objet d'une première estimation aux termes du devis. Cette estimation pourra faire l'objet d'une variation à la hausse ou à la baisse à l'issue des Ateliers Fonctionnels en fonction des besoins exprimés par le Client consignés dans les Fiches Paramétrages.

Nonobstant les stipulations de l'Article 4 et de l'Article 16 des CGEPS, le Client disposera de la faculté de mettre un terme anticipé aux Prestations dans l'hypothèse où la variation à la hausse du coût de leur réalisation, à périmètre constant, serait supérieure à vingt-cinq pour cent (25%) entre le bon de commande et la validation des Fiches Paramétrages.

Il devra pour ce faire notifier à Eudonet sa décision par courrier RAR dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception des Fiches Paramétrages.

### 12.2 Frais de déplacement, de séjour et autres prestations

Les frais de déplacement et d'hébergement des collaborateurs d'Eudonet en dehors de Paris et de la petite couronne (départements 92 – 93 – 94) sont à la charge du Client sur la base des frais réels. Les dépenses engagées pour des fournitures ou de la documentation fournis par Eudonet seront facturées au Client en sus, sauf convention expresse contraire prévue dans l'Ensemble Contractuel. Toutes prestations non expressément définies dans le Contrat, que ce soit dans leur principe ou dans leur volume, seront facturées au Client par Eudonet, soit dans les termes de l'avenant qui les régira, soit, à défaut d'avenant, en fonction du tarif Eudonet en vigueur à l'époque de leur exécution.

### 12.3 Conditions de règlement

Les factures de Prestations sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de facture par prélèvement bancaire.

Eudonet facture ses prestations selon un échéancier prévu dans l'Ensemble Contractuel.

### 12.4 Imputation

Par dérogation aux dispositions de l'article 1342-10 du Code civil, il est expressément convenu que, dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le Client procèderait à un règlement partiel, Eudonet sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera, nonobstant toute indication contraire émise par le Client.

### 12.5 Intérêts de retard

A défaut de règlement des factures à l'échéance, les sommes impayées donnent lieu, sans mise en demeure préalable, à la facturation d'intérêts de retard calculés par jour de retard et sur la base du

taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, conformément à l'article L441-6 du Code de commerce. Ces intérêts courront à compter du jour suivant l'échéance de paiement et jusqu'au jour du complet paiement.

## 12.6 Frais de recouvrement

En outre, en cas de retard de paiement par le Client, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €) sera due de plein droit par ce dernier. Une indemnisation complémentaire sera due à Eudonet, dès lors que les frais de recouvrement effectivement exposés seront supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire précitée.

## 13 RESPONSABILITE

### 13.1 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à respecter intégralement les conditions et précautions d'installation et d'utilisation d'Eudonet et/ou fournisseurs de matériels, conformément aux règles de l'art et à leurs conditions générales d'utilisation respectives.

En cas d'hébergement de la Solution par ses soins, le Client devra réaliser sous sa seule responsabilité et sous sa direction des sauvegardes complètes et régulières de l'ensemble de ses données ainsi que de modifier régulièrement le(s) mot(s) de passe permettant d'accéder à la Solution et, d'une manière générale, à son installation informatique.

Il est expressément convenu entre les parties, et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

### 13.2 Responsabilité d'Eudonet

Eudonet ne pourra, dans la limite du droit applicable, être tenue responsable d'aucun dommage indirect de quelque nature que ce soit (notamment, pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque qui affecteraient le Client ou un Utilisateur) résultant de toute impossibilité d'accès au Logiciel, de toute utilisation des services, y compris toute perte de données, et ceci, quelle que soit l'origine du préjudice. En tout état de cause, la responsabilité d'Eudonet ne pourra être engagée en cas de force majeure au sens de l'article 17 des présentes, ou de faits indépendants de sa volonté, ni du fait de tiers, et ne peut en aucun cas excéder le montant des Prestations encaissées par Eudonet au titre de la commande du Client, hors toute(s) facture(s) de Logiciel(s).

Eudonet ne pourra être tenue responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client ou d'un Utilisateur du fait d'une utilisation illicite de la Solution.

Au titre des présentes, Eudonet est tenue à une obligation de moyens et ne sera pas tenue pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des services.

En outre, la responsabilité d'Eudonet ne peut être engagée en cas d'application erronée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ni en cas d'application de conseils n'émanant pas d'Eudonet.

Hormis les cas d'action en contrefaçon, toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.

### 13.3 Responsabilité des Parties

Toute réclamation de l'une des Parties aux fins de mise en jeu de la responsabilité de l'autre Partie devra faire l'objet d'une notification, par tout moyen écrit à sa convenance, spécifiant les raisons pour lesquelles sa responsabilité est ou serait susceptible d'être mise en jeu et, s'il est déterminable, le montant du préjudice indemnisable. La réclamation de l'une des Parties devra, à peine de déchéance, être notifiée par RAR à l'autre dans les soixante (60) jours suivant la date à laquelle elle aura eu connaissance du fait générateur sur lequel elle repose de manière à ce que la Partie prétendue défaillante puisse, le cas échéant, prendre toutes les mesures nécessaires. Aucune action de l'une des Parties, à quelque titre que ce soit et pour quelque cause que ce soit, ne pourra être engagée contre l'autre Partie passé un délai de soixante (60) jours après la connaissance du fait sur lequel elle repose.

Aucune des Parties ne pourra voir sa responsabilité engagée au titre de l'inexécution du présent contrat dans la mesure où cette inexécution – ou retard – et l'empêchement dans l'exécution de leurs obligations respectives résultent d'un cas de force majeure, incendie, catastrophe naturelle, fait du prince ou tout autre motif indépendant de sa volonté tel que grèves, interruptions du travail, des services de télécommunication, retards de fournisseurs, sinistres ou accidents, à condition que la partie invoquant un de ces cas en informe l'autre par RAR dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la survenance de cet événement.

Le Client, en contractant avec Eudonet et en acceptant de ce fait les CGEPS, reconnaît que les dispositions du présent article 13, au regard de la nature des Prestations et des obligations du Client, ne sont ni dérisoires ni excessives, qu'elles reflètent la répartition du risque entre les Parties et qu'elles ont été négociées et acceptées par chacune des Parties au regard de l'économie générale du Contrat.

## 14 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

### 14.1 Droit d'utilisation des Développements Spécifiques

Les Développements Spécifiques sont des prestations techniques et informatiques qui ne sont pas soumises au régime du droit d'auteur. Cependant, dans l'hypothèse où les Prestations de Développements Spécifiques devaient faire naître une protection au titre du droit d'auteur, Eudonet cède au Client, sous réserve du parfait paiement par ce dernier des factures y afférentes, à titre non-exclusif et en vue uniquement d'une exploitation que le Client réalise lui-même ou qu'il fait réaliser par

des tiers pour son compte (notamment pour les besoins de tierce maintenance applicative) les droits de propriété intellectuelle de représentation et de reproduction y attachés, sur le territoire national français, DOM-COM compris, et pour toute la durée de protection légale applicable. La cession des droits visés ci-dessus emporte le droit pour le Client de traduire, d'adapter, d'arranger ou de réaliser, ou faire réaliser, toute autre modification sur les Développements Spécifiques dès lors que ces traductions, adaptations, arrangements ou autres sont nécessaires pour permettre l'utilisation des Développements Spécifiques conformément à leur destination ou pour corriger des erreurs.

Eudonet s'engage dans ce cadre à remettre au Client les Développements Spécifiques sous forme de codes-source et de codes-objet. Le prix de la présente cession est compris dans le prix des Prestations.

### 14.2 Méthodes

Le Client reconnaît que les œuvres pré existantes d'Eudonet, ainsi que les méthodologies employées par elle, constituent son savoir-faire et restent sa propriété exclusive.

Il est entendu entre les Parties qu'Eudonet conserve la propriété exclusive afférente :

- aux outils qui lui sont propres, préexistants à l'exécution des Prestations et utilisés par d'Eudonet dans le cadre de celles-ci ;
- aux adaptations de ces outils, le cas échéant, réalisées durant l'exécution des Prestations et ayant vocation à être utilisées par d'Eudonet dans le cadre de celles-ci ;
- aux outils, le cas échéant, développés par d'Eudonet durant l'exécution des Prestations, ayant vocation à être utilisés par elle dans le cadre de celles-ci.

## 15 CESSION ; SOUS-TRAITANCE

Chaque commande est conclue en considération de la personne du Client. Le Contrat ne peut faire l'objet de sa part d'aucune cession et/ou transmission notamment par voie de fusion, scission, et/ou apport partiel d'actif sans l'accord préalable et écrit d'Eudonet.

Eudonet peut, sans être tenue par un accord du Client, avoir recours à tout sous-traitant de son choix pour tout ou partie de l'exécution de ses Prestations.

## 16 RESILIATION

### 16.1 Résiliation pour faute

En cas de manquement par l'une des Parties à une obligation essentielle prévue au Contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de première présentation d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause et le risque de résiliation, l'autre Partie pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en application du Contrat.

La résiliation prend effet à la date de première présentation de sa notification.

#### 16.2 Résiliation pour convenance

Le Client est autorisé à résilier pour convenance tout ou partie de sa commande, hors matériels et/ou licence des Logiciels livrés, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à d'Eudonet en respectant un préavis de trente (30) jours calendaires et sous réserve de s'acquitter :

- d'une part, du versement d'un dédit égal à cinquante pour cent (50%) du coût total des Prestations HT restant à effectuer,
- d'autre part, de l'ensemble des factures émises ou à émettre par Eudonet à quelque titre que ce soit dont il resterait redevable. Le Client fera son affaire personnelle des conséquences attachées à l'exercice de son droit de résiliation pour convenance à l'égard de son éventuel prestataire d'hébergement.

#### 17 FORCE MAJEURE

La responsabilité des Parties sera entièrement dégagée si l'inexécution d'une partie ou de la totalité des obligations mises à la charge de l'une d'elles résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du Contrat et les parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite éventuelle de leurs relations.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un (1) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, la mauvaise qualité du courant électrique, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les intempéries, les épidémies, les tremblements de terre, les incendies, les tempêtes, les inondations, les dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

#### 18 DISPOSITIONS DIVERSES

##### 18.1 Confidentialité

Les données appartenant au Client et gérées par les services Eudonet sont et demeurent la propriété du Client. Eudonet s'engage à garder ces données confidentielles, à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques et de sauvegarde, aucune copie des données, à n'en faire aucune utilisation autre qu'à des fins statistiques ou que celles prévues pour l'exécution du présent Contrat.

Réciroquement, le Client s'engage à garder une confidentialité totale sur les documents, les données ou sur la nature des prestations assurées par Eudonet.

##### 18.2 Evolution des conditions générales

Eudonet se réserve le droit de modifier à tout moment les CGEPS. Ces évolutions entreront en vigueur et s'appliqueront à tous les Clients et Utilisateurs dès l'information de l'Administrateur par Eudonet.

##### 18.3 Renonciation

Le fait pour Eudonet de ne pas se prévaloir d'un manquement par le Client à l'une quelconque des obligations visées dans l'Ensemble Contractuel ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre d'Eudonet ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel Eudonet appartient ayant trait à l'exécution de l'Ensemble Contractuel et qui serait formulée plus de douze (12) mois après le fait génératrice.

##### 18.4 Cession du Contrat

L'Ensemble Contractuel entre le Client et Eudonet est conclu intuitu personae. En conséquence, les droits du Client découlant de l'Ensemble Contractuel ne peuvent être cédés, sous-licenciés, vendus ou transférés de quelque autre manière par le Client, sauf accord préalable écrit d'Eudonet.

##### 18.5 Intégralité

L'Ensemble Contractuel exprime l'intégralité des obligations des parties.

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des articles d'un élément de l'Ensemble Contractuel, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistants.

Le cahier des charges initial du Client, s'il en existe un, pourra être inclus dans l'Ensemble Contractuel si Eudonet l'accepte. Il est cependant précisé que la faisabilité des besoins qui y sont exprimés par le Client est étudiée lors des Ateliers Fonctionnels et que seul le DSF fera foi, sachant qu'il ne reprendra pas systématiquement l'intégralité des besoins initialement émis par le Client dans le cahier des charges.

Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par le Client, ne pourra s'intégrer à l'Ensemble Contractuel, ni a fortiori y contrevenir ou en modifier la portée, à l'exception des commandes complémentaires du Client acceptées par Eudonet.

Sauf exception stipulée de manière particulière en son sein, l'Ensemble Contractuel ne peut être modifié que par un avenant dûment signé par les personnes autorisées ou mandatées par le Client et Eudonet.

##### 18.6 Nullité

Si une ou plusieurs stipulations de l'Ensemble Contractuel sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée, et les

Parties s'engagent à se rapprocher pour convenir d'une disposition similaire et purgeant le motif d'invalidité affectant la stipulation préexistante.

#### **18.7 Référence commerciale**

Eudonet pourra faire état du nom du Client et de son logo pour la promotion du Logiciel.

#### **18.8 Marques**

Eudonet CRM, Eudonet Contacts et Eudonet Presse sont des marques déposées propriété d'Eudonet. Sans autorisation expresse d'Eudonet, le Client et l'Utilisateur s'engagent à ne pas les utiliser ou les diffuser de quelque manière que ce soit.

#### **18.9 Notifications**

Toutes les notifications, pour être valides, devront avoir été effectuées aux adresses mentionnées au Devis, par lettre recommandée avec avis de réception. Tout délai courra à compter de la date de première présentation de ladite lettre.

#### **18.10 Indépendance des Parties**

Eudonet définit seul sous sa responsabilité, le profil et le nombre des collaborateurs de l'équipe qui sera chargée de la réalisation de ses obligations.

Le personnel d'Eudonet affecté à la réalisation des prestations objet des présentes, reste en tout état de cause sous son autorité hiérarchique et disciplinaire qui en assure l'autorité et le contrôle technique, la gestion administrative, comptable et sociale.

La commande est exclusive de toute mise à disposition de personnel entrant dans le cadre du travail temporaire.

#### **18.11 Non sollicitation de personnel**

Le Client s'oblige à ne pas embaucher des intervenants d'Eudonet pendant toute la durée de leur relation contractuelle et une période de deux (2) ans à compter de l'expiration de cette relation, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts.

#### **18.12 Informatique et liberté - RGPD**

Les données personnelles recueillies sur le Client ou l'Utilisateur à l'occasion de la conclusion de l'Ensemble Contractuel, sont soumises aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés telle que modifiée par l'Ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018. Le Client dispose en conséquence du droit d'information prévu à l'article 48 de la loi, du droit d'accès prévu à l'article 49 de la loi, du droit de rectification prévu à l'article 50 de la loi, du droit d'effacement prévu à l'article 51 de la loi, du droit à la limitation du traitement prévu à l'article 53 de la loi, et du droit d'opposition prévu à l'article 56 de la loi.

Le traitement des données à caractère personnel réalisés par Eudonet comme sous-traitant, au nom de son Client, le responsable de traitement, en vue de fournir les services inscrits au contrat conclu entre Eudonet et le Client est décrit dans l'addendum relatif au traitement des données personnelles joint aux Conditions Générales d'Utilisation du Logiciel.

#### **18.13 Loi et attribution de compétence**

L'Ensemble Contractuel est régi par la loi française.

En cas de litige et après tentative de règlement amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal de commerce de Nanterre (Hauts de Seine) nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures sur requête ou d'urgence, et les procédures d'injonction de payer et leurs suites.