



## Conditions Générales de Vente (CGV)

*Applicables aux produits et services commercialisés par Amabis*

**Septembre 2023**

### **Amabis**

31 avenue du général Leclerc  
92340 BOURG LA REINE

Tél. 01 45 36 45 00 – [amabis@amabis.fr](mailto:amabis@amabis.fr)

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Titre I. Dispositions juridiques APPLICABLES</b> .....	5
1. <b>Objet</b> .....	5
2. <b>Cadre de référence</b> .....	5
3. <b>Définitions</b> .....	5
4. <b>Documents contractuels</b> .....	6
5. <b>Conditions financières</b> .....	6
6. <b>Indice de référence</b> .....	7
7. <b>Frais de déplacement et frais annexes</b> .....	7
8. <b>Pénalités</b> .....	7
9. <b>Contrat</b> .....	7
10. <b>Obligations des Parties</b> .....	7
10.1 <b>Obligations communes</b> .....	7
10.2 <b>Obligations du Client</b> .....	8
10.3 <b>Obligations générales d’Amabis</b> .....	8
11. <b>Résiliation pour faute</b> .....	8
12. <b>Impossibilité</b> .....	8
13. <b>Responsabilités/Assurances</b> .....	8
14. <b>Confidentialité</b> .....	9
15. <b>Références</b> .....	9
16. <b>Dispositions diverses</b> .....	9
17. <b>Cession</b> .....	9
<b>TITRE II. Dispositions techniques et opérationnelles</b> .....	10
18. <b>Hébergement physique</b> .....	10
19. <b>Plage d’accès aux Services - disponibilité</b> .....	10
20. <b>Sauvegardes</b> .....	10
21. <b>Restaurations</b> .....	10
22. <b>Système d’accréditation des utilisateurs</b> .....	10
23. <b>Déclaration d’une demande auprès du Support</b> .....	11
23.1 <b>Procédure si le Client ne dispose pas d’un Intégrateur</b> .....	12
23.2 <b>Procédure si le Client dispose d’un Intégrateur</b> .....	12
23.3 <b>Niveau de service</b> .....	12
23.4 <b>Important : sécurité de l’intervention</b> .....	12
23.5 <b>Correction des Anomalies sur les anciennes versions</b> .....	13
24. <b>Gestion des Évolutions</b> .....	13
<b>TITRE III. DISPOSITIONS PROPRES A CHAQUE TYPE DE PRODUIT ET SERVICE</b> .....	14
25. <b>Progiciel</b> .....	14
26. <b>Propriété intellectuelle</b> .....	14
26.1. <b>Portée du droit d’utilisation d’un progiciel</b> .....	14
26.2. <b>Contrefaçon et garantie de jouissance paisible</b> .....	14
27. <b>Projets de mise en œuvre</b> .....	14

27.1.	Définition.....	14
27.2.	Méthodologie de mise en œuvre.....	14
27.3.	Obligations des Parties.....	14
27.3.1.	Obligations du Client.....	14
27.3.2.	Obligations d’Amabis.....	15
27.3.3.	Obligations communes.....	15
27.4.	Garantie des Adaptations.....	15
27.5.	Facturation.....	15
28.	Projet en régie – Délégation de personnel ou assistance technique.....	16
28.1.	Définition.....	16
28.2.	Obligations des Parties.....	16
28.2.1.	Obligations du Client.....	16
28.2.2.	Obligation d’Amabis.....	16
28.3.	Conditions financières et de facturation.....	16
28.4.	Modification ou arrêt des prestations.....	16
29.	Abonnements.....	16
29.1.	Conditions financières et de facturation.....	16
29.2.	Durée et résiliation.....	16
29.3.	Descriptif des Abonnements.....	16
30.	Acquisition.....	17
30.1.	Livraison.....	17
30.2.	Services complémentaires.....	17
31.	Clauses particulières aux logiciels et référentiels.....	17
31.1.	Propriété et risques :.....	17
32.	Clauses particulières aux Téléservices, traitements automatisés SFTP et services web Amabis.....	17
33.	Référentiels.....	17
34.	Clauses particulières à la fourniture de prestations d’Amabis.....	17
34.1.	Les prestations d’Amabis.....	17
34.2.	Statut des Parties.....	17
34.3.	Obligations générales du Client.....	17
34.4.	Obligations d’Amabis vis-à-vis du Client, Responsable de traitement.....	18
34.4.1.	Obligations générales.....	18
34.4.2.	Sous-traitance.....	18
34.4.3.	Droit d’information des personnes concernées.....	18
34.4.4.	Exercice des droits des personnes.....	18
34.4.5.	Notification des violations de données à caractère personnel.....	18
34.4.6.	Aide d’Amabis dans le cadre du respect par le Client de ses obligations.....	18
34.4.7.	Mesures de sécurité.....	18
34.4.8.	Sort des données.....	18
34.4.9.	Délégué à la protection des données.....	19
34.4.10.	Registre des catégories d’activités de traitement.....	19
34.4.11.	Documentation.....	19
34.5.	Obligations du Client, responsable de traitement vis-à-vis d’Amabis.....	19

35.	<b>Clauses particulières à la prospection téléphonique</b> .....	19
35.1.	<b>Obligation de confrontation à la liste d'opposition</b> .....	19
35.2.	<b>Exception à l'obligation de confrontation</b> .....	19
36.	<b>Autres prestations</b> .....	20
36.1.	<b>Service et Support AMAService+</b> .....	20
36.2.	<b>Formations</b> .....	20
	<b>ANNEXE 1 : DESCRIPTIF des Services</b> .....	21
1.	<b>Abonnement SaaS</b> .....	21
2.	<b>Abonnement à la souscription</b> .....	21
3.	<b>Abonnement au service de maintenance corrective</b> .....	21
4.	<b>Mise à disposition des nouvelles versions du progiciel</b> .....	21
1.	<b>Abonnement au service de maintenance des paramètres</b> .....	21
2.	<b>Abonnement au service « mises à jour comprises »</b> .....	21

## TITRE I. DISPOSITIONS JURIDIQUES APPLICABLES

### 1. OBJET

En application de l'article L441-6 du code de commerce, les présentes conditions générales de vente sont applicables entre Amabis et tout acheteur de ses produits logiciels et services commercialisés ou demandeurs de prestations de services acceptées.

Ces conditions générales s'appliquent sauf clauses contraires, expressément stipulées dans un accord écrit, papier ou numérique, signé entre les parties. Le cas échéant elles complètent dans le silence d'un accord les clauses qui ne lui sont pas contraires.

L'envoi d'une commande à Amabis, la demande d'une prestation de service ou l'acceptation d'un devis, emportent acceptation des présentes conditions générales.

### 2. CADRE DE RÉFÉRENCE

Les Parties s'engagent à effectuer l'ensemble des traitements prévus dans le cadre des présentes dans le respect de la législation relative à la protection des données à caractère personnel, et notamment et de manière non exhaustive : Le RGPD, Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ; La Directive 95/46/CE du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ; La Directive 2002/58/CE du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques modifiée ; La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée ; Le code des postes et des communications électroniques, et notamment l'article L.34-5.

### 3. DÉFINITIONS

Pour la bonne compréhension des présentes, les définitions suivantes sont adoptées :

**Parties** : ensemble d'Amabis et de son Client

**Données à caractère personnel** : Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «personne concernée») ; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale;

**Responsable de traitement** : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre;

**Sous-traitant** : La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

**Abonnement(s)** : désigne les abonnements aux services SaaS, de Souscription, ou de Maintenance, et plus généralement à tous les produits ou services vendus par abonnement par Amabis.

**Acquisition** : désigne le cas dans lequel le Client achète des licences d'utilisation du Progiciel.

**Adaptations** : désigne les paramétrages et développements spécifiques du Progiciel. La réalisation des Adaptations peut être effectuée par Amabis ou par tout Intégrateur certifié par ce dernier.

**Anomalie standard** : désigne un fonctionnement de la Solution non conforme à la Documentation standard.

**Anomalie spécifique** : désigne un fonctionnement de la Solution non conforme aux Spécifications (anomalie provenant des Paramétrages ou Développements Spécifiques).

**Bon de Commande** : désigne les devis émis par Amabis et signés par le Client, ou à défaut, les conditions financières qui figurent dans la Proposition Commerciale signée par le Client.

**Documentation standard** : désigne la documentation d'installation, d'utilisation, de l'administration, et d'interfaçage du Progiciel ainsi que la documentation technique.

**Environnement technique de référence Client** : désigne l'ensemble des composants matériels et logiciels du système d'information du Client interagissant avec la Solution tels que les composants serveurs (sauf si hébergement dans le SaaS) (matériel, serveur de bases de données, serveur d'application, serveur web, messagerie, ...) et les outils du poste utilisateur (matériel, OS, navigateur, bureautique...).

**Fonction essentielle** : désigne une fonction dont l'usage est significatif (au moins 20% du temps), que son absence perturbe sensiblement le fonctionnement global de l'application (surcharge de travail induite pour les utilisateurs concernés supérieure à 50%) et qu'elle touche un nombre significatif d'utilisateurs (au moins 50%).

**Heures ouvrées** : désigne les heures ouvrées d'Amabis soit de 9h00 à 18h00 du lundi au jeudi et de 9h00 à 17h00 le vendredi hors jours fériés ou de fermeture exceptionnelles.

**Intégrateur** : désigne une société tierce à qui le Client a confié la réalisation des Adaptations du Progiciel et la correction des Anomalies qui en résulteraient.

**Maintenance Corrective** : désigne le service qui consiste à corriger les Anomalies et décrit à l'article 2 de l'Annexe 1. Elle porte a minima sur les Anomalies standards et, sur option, sur les Anomalies spécifiques. Le périmètre est défini dans la Proposition Commerciale ou au Bon de Commande.

**Maintenance Évolutive** : désigne le service qui consiste à faire profiter au Client de toutes les évolutions ultérieures de la Solution.

**On Premise** : désigne le cas dans lequel le Client assure l'hébergement et l'exploitation de la Solution. S'oppose au mode SaaS.

**Prestation** : désigne les éléments du Contrat réalisés par Amabis.

**Progiciel** : désigne les éléments du logiciel « standard » édité par Amabis, c'est-à-dire indépendamment des Adaptations.

**Proposition Commerciale** : désigne l'offre définitive de service d'Amabis telle qu'acceptée par le Client. N'inclut pas les brochures commerciales ou tout autre document de présentation générique, ni les offres qui n'ont pas un caractère définitif.

**Projet** : Désigne l'ensemble des prestations visant à adapter le Progiciel aux besoins exprimés par le Client par la réalisation de paramétrages et développements spécifiques.

**SaaS** : désigne l'hébergement de la Solution sur l'infrastructure d'Amabis, la mise à disposition d'un accès à la Solution, ainsi que l'ensemble des services associés décrits à l'annexe 1 article 1. S'oppose au mode « On Premise ».

**Solution** : désigne le Progiciel et ses adaptations, paramétrage et mise en œuvre.

**Souscription** : désigne la souscription par le Client d'un droit d'usage des Progiciels pour une période limitée à la durée de l'Abonnement et en mode On Premise.

**Spécifications** : désigne les documents fonctionnels et techniques produits et validés lors des Projets et qui décrivent les Paramétrages et Développements Spécifiques à réaliser afin de fournir la Solution

**Support** : désigne le service d'écoute et de prise en charge des questions et incidents du Client sur la Solution sous forme de tickets. Ne remplace pas la formation.

**Ticket** : désigne l'enregistrement d'une demande du Client à Amabis au travers d'une application spécialisée.

#### 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des produits et services proposés par Amabis. Toute dérogation aux présentes Conditions générales de Vente sera actée dans des Conditions Particulières.

Les documents contractuels qui régissent les relations entre les Parties sont, par ordre de priorité croissante :

- Le cahier des charges / expression des besoins du Client
- La / les Proposition(s) Commerciale(s) d'Amabis
- Les présentes Conditions Générales de Vente et leurs annexes
- Le(s) Bon(s) de Commande
- Les Conditions Particulières (le cas échéant)
- Les documents Projet validés formellement par les Parties.

Les documents contractuels expriment l'intégralité des obligations des Parties

#### 5. CONDITIONS FINANCIÈRES

A défaut d'autres précisions, les prix sont stipulés en euros et hors taxes sur la base des tarifs en vigueur à la réception de la commande ou de l'envoi d'un devis. Un devis est valable 30 jours à compter de son émission.

Les prix sont exclusifs de tout autre droit ou impôt ainsi que de tout prélèvement administratif exceptionnel et/ou temporaire dont le paiement incomberait au Client.

Les factures sont adressées par Amabis dès réception des commandes. Elles peuvent prévoir des modalités de paiement en fonction des dates de prestations fournies. A défaut de ces prévisions, elles sont payables dans les trente (30) jours de leur émission.

Les paiements anticipés ne donnent lieu à aucune réduction ni escompte.

Tout retard de paiement, après une mise en demeure effectuée par tous moyens, si elle est restée infructueuse, donne lieu à majoration de la facture par application du maximum du taux d'intérêt légal en vigueur. En outre, un incident de paiement inscrit à son compte dans les livres d'Amabis rend exigible immédiatement pour les commandes en cours ou dès leur réception pour les commandes nouvelles, le montant total de leurs prix majorés des taxes et des frais.

Lorsque la mise en demeure infructueuse le prévoit, le retard de paiement bloque la livraison éventuelle de toute autre prestation, ainsi que l'accès au support technique d'Amabis et à ses services non payés d'avance.

En cas de règlement partiel, il appartient à Amabis de l'imputer à son choix sur l'une des créances exigibles du Client et de le notifier au Client.

Sauf disposition écrite contraire, tout devis reste valable pendant trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'émission. Les prix sont stipulés en Euros.

a- Ouverture de compte : l'ouverture d'un compte Client s'effectue lors de la première commande qui fait l'objet d'un paiement immédiat à la commande.

b- Conditions de paiement : à l'issue de cette période, les conditions suivantes s'appliquent : un acompte de 30% net du prix hors taxes est exigible à la commande, le solde ainsi que les taxes et frais sur le montant total sont payables dans les 30 jours suivant la date de facturation, la facture étant établie à la date d'expédition partielle ou totale. Tout retard de paiement entraîne, après mise en demeure restée infructueuse, le versement d'un intérêt au taux maximum légal. Tout retard de paiement, après mise en demeure restée infructueuse, bloque la livraison éventuelle de toute autre marchandise ainsi que l'accès au support technique d'Amabis ; la fermeture du compte est immédiate et la disposition 4.a s'applique de nouveau aux commandes en cours et nouvelles. L'absence de commande pendant plus de 12 mois à dater de l'ouverture de compte entraîne la clôture de celui-ci et la disposition 4.a s'applique de nouveau.

## 6. INDICE DE RÉFÉRENCE

Amabis peut appliquer à chaque échéance une indexation sur la base de l'indice SYNTEC suivant la formule :

$$P = P_o * (\text{Ind N} / \text{Ind No})$$

Où P = Nouveau prix indicé

P<sub>o</sub> = Prix à l'origine du contrat

Ind N = Dernier indice Syntec connu

Ind No = Indice Syntec connu à la date de signature du contrat

## 7. FRAIS DE DÉPLACEMENT ET FRAIS ANNEXES

En cas de nécessité de déplacement du personnel Amabis pour la réalisation d'une prestation hors de l'Île de France, les frais de déplacement, d'hébergement et de repas sont facturés au Client sur justificatif.

## 8. PÉNALITÉS

Lorsque la responsabilité d'Amabis est engagée pour non atteinte des délais de réalisation ou des niveaux de services et si elles sont éventuellement prévues au contrat, le Client ne pourra en aucun cas réclamer des pénalités dépassant 50 % du montant des prestations incriminées par période de facturation.

## 9. CONTRAT

Une commande est réputée conclue lorsqu'elle est acceptée par écrit (papier ou numérique) par un représentant autorisé d'Amabis, ou bien qu'elle résulte du retour d'un devis accepté par un représentant autorisé du Client.

Les traitements automatisés de type SFTP ou TéléServices, de même que les Services Web et les opérations successives prévues dans un contrat cadre, sont dispensés d'être formalisés par une commande à chaque opération.

Les contrats cadres sont en principe effectifs par année civile. Ils sont éventuellement précédés d'une période proratisée.

## 10. OBLIGATIONS DES PARTIES

### 10.1 OBLIGATIONS COMMUNES

Chaque Partie s'engage à :

- Collaborer de bonne foi et à fournir à l'autre Partie toutes les informations utiles, tous documents et données nécessaires à la bonne réalisation des prestations.
- Désigner un interlocuteur unique seul habilité à la représenter à l'égard de l'autre Partie et à prendre toute décision concernant la Prestation.

## 10.2 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Exprimer précisément et exhaustivement ses besoins à travers un certain nombre de documents de référence, de messages électroniques et de réunions de travail.
- Se concerter sans délai avec Amabis dans le but de faire face à toutes situations imprévues ou qui nécessiteraient des arbitrages.
- Participer aux travaux en affectant les ressources internes nécessaires en qualité et quantité.
- Assurer les tâches de direction générale de la Prestation, en sa qualité de maître d'ouvrage.

## 10.3 OBLIGATIONS GÉNÉRALES D'AMABIS

Amabis s'engage à :

- Conseiller le Client au mieux de ses intérêts.
- Mettre en œuvre les moyens techniques et le personnel adéquat, afin d'assurer l'exécution des travaux qui lui sont confiés. Amabis apprécie seul les moyens d'y parvenir.

## 11. RÉSILIATION POUR FAUTE

Chaque Partie peut résilier les services (Abonnements et Projets), par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de manquement par l'autre Partie aux obligations des présentes et sans qu'il soit remédié à ce manquement dans les 30 jours calendaires après une mise en demeure, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourra prétendre. Toute prestation réalisée restera due.

Ouvrent droit à une résiliation par Amabis : un non-paiement ou retard de paiement du Client ; une utilisation des Progiciels qui contreviendrait aux droits de propriété intellectuelle conférés par Amabis.

Ouvrent droit à une résiliation par le Client un manquement grave et répété d'Amabis à ses obligations contractuelles.

## 12. IMPOSSIBILITÉ

Si Amabis était dans l'impossibilité de fournir le bien ou le service commandé, Amabis aurait le choix entre la renonciation à la commande et la recherche d'une solution de remplacement en accord avec le Client.

En aucun cas, Amabis ne sera tenue responsable d'une inexécution ou d'un retard de livraison dû à une raison qui échappe à son contrôle, notamment : acte de l'autorité publique, catastrophe naturelle, inondations, explosions, invasions, guerres, désordres civils, pandémies, grèves, acte du Client, problèmes de transport, de pénurie d'énergie ou de composants, dégradation des moyens de télécommunications ; y compris si la raison est interne à l'une ou l'autre des entreprises parties au contrat.

Amabis pourra alors résilier les commandes concernées sans que sa responsabilité puisse être engagée envers le Client.

## 13. RESPONSABILITÉS/ASSURANCES

Les stipulations ci-dessous répartissent les responsabilités entre Amabis et le Client ; les prix convenus reflètent cette répartition des responsabilités et la limitation de responsabilité qui en résulte.

Amabis certifie être assurée auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable pour tous les risques de sa responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages, adaptés à ses métiers, corporels directs et indirects qu'elle-même et son personnel pourraient causer au Client ou à des tiers à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Le Client se déclare pleinement informé qu'un Progiciel peut présenter des bogues ou ne pas fonctionner sans discontinuité.

Amabis ne peut être tenue responsable de l'utilisation faite par le Client d'un produit qu'elle lui a fourni.

De même, Amabis ne peut être tenu responsable de l'utilisation faite par le Client des traitements réalisés pour son compte.

La responsabilité professionnelle d'Amabis ne pourra être recherchée qu'en cas de fautes qui lui seraient exclusivement imputables, prouvées par le Client et en réparation de ses seuls préjudices directs. Les éventuels Dommages-Intérêts dus par Amabis au Client ne pourront excéder le montant des sommes encaissées par Amabis au titre du contrat qui y aurait donné lieu ou de la dernière période de facturation pour l'année civile en cours en cas de contrat à exécution successive.

La responsabilité d'Amabis ne pourra être recherchée du chef des préjudices indirects du Client comme : les pertes de chiffre d'affaires, de données, d'image de marque, ou d'exploitation sans que cette liste soit limitative.



Les Clients qui confient des données à Amabis pour des travaux pour compte réalisés en prestation ou par automate, notamment de mise à jour, validations, enrichissement, normalisation ... sont seuls responsables de la conformité de leur utilisation et de leur détention dans le cadre des textes légaux et réglementaires en vigueur. Le cas échéant, Amabis n'est responsable que de la fourniture des éléments légaux nécessaires en sa possession dont, par exemple, les statuts d'opposition des individus à des fins de marketing direct dans les listes téléphoniques.

Amabis ne pourra en aucun cas être responsable de dommages résultant de la qualité de la liaison Internet du Client ou d'éventuels dysfonctionnements sur le poste du Client.

Tout échange de données entre Amabis et ses Clients devra être sécurisé (cryptage fort).

En mode On Premise, le Client s'engage à effectuer des sauvegardes régulières de ses données (au moins journalières) pour minimiser tout dommage qui serait dû à une perte de données. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer de la conformité du traitement réalisé dans le cadre de sa commande.

Le non-respect d'une obligation substantielle par le Client dégage Amabis de sa responsabilité.

#### **14. CONFIDENTIALITÉ**

Toute information surprise ou recueillie par Amabis sur un Client et son activité, ou bien par un Client sur Amabis et son activité, est considérée comme "information à caractère secret" au sens de l'article 226-13 du code Pénal.

En dehors de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de leurs liens contractuels, les parties s'en interdisent toute révélation sans un accord exprès de l'autre partie ou l'injonction d'un tribunal ou d'une administration qualifiée.

En outre, chaque partie prendra, pour conserver le caractère confidentiel des informations de l'autre partie, les mêmes précautions que celles qu'elle observe habituellement pour les siennes.

Le terme des relations contractuelles ne met pas fin à l'obligation de confidentialité pendant la prescription pénale.

#### **15. RÉFÉRENCES**

Sauf interdiction expresse du Client, Amabis conserve le droit de faire état dans ses références commerciales du nom du Client. Le Client dispose de la même faculté pour le nom d'Amabis.

Si Amabis souhaite faire un communiqué de presse contenant le nom du Client, une autorisation préalable lui sera demandée. Il en est de même inversement si le Client souhaite citer Amabis dans un communiqué de presse.

#### **16. DISPOSITIONS DIVERSES**

Si une quelconque stipulation d'un contrat ou des présentes conditions générales devait être considérée comme nulle, cette nullité n'affecterait pas les autres dispositions qui continueraient à s'appliquer, les parties devant toutefois se rapprocher pour convenir des modifications compatibles avec les règles de droit en vigueur.

Le fait qu'une partie ne revendique pas l'application d'une clause contractuelle quelconque ou acquiesce à son inexécution permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation à son bénéfice ni aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

Les présentes conditions sont régies par le Droit Français. Tout litige résultant de leur exécution ou de leur interprétation relève de la compétence du Tribunal de Commerce dont dépend Amabis, nonobstant pluralité de Défendeurs ou appel en garantie.

Avant tout recours en justice, les parties à leur meilleur niveau, s'obligent à tenter de se rapprocher par un échange descriptif de leur éventuel différent et de la solution amiable sollicitée. En cas d'échec du rapprochement, il pourra en être fait état sans que les propositions amiables évoquées ne soient ni des minimums ni des maximums pour les Juges.

#### **17. CESSION**

Tout ou partie des droits et obligations prévues entre les Parties ne pourra en aucun cas être transféré ou cédé par une Partie à un tiers, sauf s'il en est décidé autrement par un commun accord écrit. Chaque Partie reste toutefois libre de céder ou transférer en tout ou partie ses droits et obligations au titre des présentes à une société de son groupe sans l'accord préalable de l'autre Partie, sous réserve d'en informer cette dernière.

## TITRE II. DISPOSITIONS TECHNIQUES ET OPÉRATIONNELLES

### 18. HÉBERGEMENT PHYSIQUE

Les systèmes informatiques de production d'Amabis sont hébergés en France par des opérateurs spécialisés et certifiés au minimum ISO 27001. Ces opérateurs garantissent un niveau de service matériel et d'interconnexion Internet sur lequel Amabis se base pour fournir ses propres niveaux de service.

Amabis utilise des machines entièrement dédiées sur lesquelles il se charge d'installer toutes les couches applicatives. Pour certaines applications spécifiques, Amabis peut utiliser directement un service hébergé spécialisé (DNS, équilibrage de charge, sauvegardes...).

Les sauvegardes sont répliquées entre opérateurs afin d'assurer une reprise d'activité en cas de problème majeur chez l'un d'entre eux.

### 19. PLAGE D'ACCÈS AUX SERVICES - DISPONIBILITÉ

Amabis s'engage à assurer une disponibilité de 99,8% par an sur les plages d'ouverture des services. En dehors de ces plages d'ouverture, Amabis maintiendra au mieux 24H/24 7j/7 son service. Tous les services sont monitorés et supervisés 24/7 au niveau fonctionnel par nos soins et au niveau matériel par nos hébergeurs.

Les indisponibilités sont calculées avec une granularité à la minute.

Amabis se réserve la possibilité de planifier, avec préavis au Client, des temps d'indisponibilité nécessaires au bon fonctionnement de la Solution (mise à jour urgente, montée de versions, redimensionnement des ressources).

En cas d'inaccessibilité totale ou partielle de la Solution, Amabis s'engage à déployer ses meilleurs efforts techniques et humains pour rétablir le service dans les meilleurs délais, le cas échéant en proposant au Client une solution alternative et temporaire si l'inaccessibilité ne peut être rétablie sous sa forme initiale dans un délai de 4 heures ouvrables après sa déclaration.

### 20. SAUVEGARDES

Amabis effectue des copies de sauvegardes des données du Client selon les fréquences et avec les durées de rétention suivantes (hors clauses particulières) :

- 1 sauvegarde chaque jour, conservée 5 jours.
- 1 sauvegarde chaque semaine, conservée 3 semaines.
- 1 sauvegarde chaque mois, conservée 6 mois.
- 1 sauvegarde chaque année, conservée 1 an

### 21. RESTAURATIONS

En cas d'erreur de manipulation du Client ou d'Incident sur la Plateforme du Client empêchant la récupération des données du Client et/ou de la fourniture du Service du Client, la reprise de celui-ci aura lieu avec les données du Client de la dernière sauvegarde effectuée.

Après prise en charge de l'incident par un administrateur technique et identification du besoin, Amabis s'engage à initier la restauration des éléments nécessaires dans les cinq (5) Heures Ouvrées suivant l'Incident ayant conduit à l'interruption du Service.

Dans le cas où l'Incident serait d'origine matérielle, la restauration ne pourra intervenir qu'une fois la réparation des équipements effectuée.

Toute demande de restauration, émise par le client suite à une erreur de son fait et non suite à un Incident tel que considéré au paragraphe précédent, lui sera facturé 150€HT à la restauration. La restauration sera alors initiée dans les cinq (5) Heures Ouvrées suivant la demande du client.

### 22. SYSTÈME D'ACCREDITATION DES UTILISATEURS

Il existe en fonction des produits différents type d'identifiants de connexion aux ressources d'Amabis :

- les identifiants alloués et gérés par Amabis pour le Client
- les identifiants gérés par le Client et accrédités dans les applications Amabis via une délégation de type LDAP, AD, ... (SSO)
- les clés ou certificats en général utilisés pour des connexions API entre un ordinateur du Client et Amabis

Ces identifiants sont associés à des droits définis dans chaque application d'Amabis soit par paramétrage du Client soit par demande du Client à Amabis.

Le client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la conservation des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par Amabis n'a accès aux Services applicatifs et aux Solutions. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des accès aux Solutions par ces Identifiants.

Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une tierce personne non autorisée accède à un compte ou s'il veut révoquer ce compte, le client en informera Amabis sans délai de manière écrite (Ticket, mail...) afin de résilier cet accès. À ce titre, le Client prévendra Amabis en cas de départ d'un collaborateur bénéficiant d'un accès.

Les Identifiants gérés par Amabis sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être créés, changés, supprimés que sur demande du Client ou à l'initiative d'Amabis sous réserve d'en informer préalablement le Client.

Les mots de passes ne sont jamais stockés par Amabis en clair mais vérifiés par hachage. Ils ne sont donc pas connus d'Amabis mais peuvent seulement être réinitialisés en cas de perte.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le Client utilisera la procédure mise en place par Amabis lui permettant de le récupérer.

Lorsque le Client gère les utilisateurs via son propre système (SSO), il est entièrement responsable de leur gestion (création, révocation, politique des mots de passe, ...)

### **23. GESTION DES DEMANDES DU CLIENT À AMABIS**

Les utilisateurs du Client recevront à la signature du Contrat des accès à une application lui permettant de gérer leur compte ainsi qu'émettre des demandes via un système de Tickets. Le Client contactera alors le support sur le portail <https://support.amabis.com> et catégorisera la demande (bloquante, gênante, mineure ou simple question), sans préjudice de la possibilité pour Amabis de pouvoir modifier cette catégorisation.

Les réponses du support se font aux Heures Ouvrées d'Amabis.

Toutes les demandes du Client à Amabis, y compris les résolutions d'Incidents, doivent nécessairement être matérialisées par l'ouverture d'un Ticket. Même dans le cas où le client formulerait une demande d'intervention par le biais d'un appel téléphonique, cette communication devra être doublée par l'ouverture d'un Ticket pour être tracée, sauf impossibilité matérielle du Client.

### **24. DÉCLARATION D'UNE DEMANDE AUPRÈS DU SUPPORT**

Une demande peut être qualifiée d'anomalie ou d'évolution.

Toute demande nécessite une analyse et donnera lieu à facturation. Si l'anomalie est reproductible dans l'environnement de référence Amabis, le temps d'analyse et de traitement seront à la charge d'Amabis.

Une Anomalie est

- Bloquante si elle empêche totalement l'utilisation d'une Fonction essentielle de la Solution ;
- Gênante si elle nécessite l'utilisation d'un moyen de contournement pour réaliser la fonction ou si elle bloque l'utilisation d'une fonction non essentielle ;
- Mineure si aucune fonctionnalité importante n'est affectée ou une demande d'évolution de fonctionnalité.

Pour les anomalies bloquantes, le Client fournit le numéro de mobile du déclarant et de son responsable et s'engage à être disponible 24/7 pendant la durée de résolution de l'anomalie.

En outre les demandes suivantes sont exclues des Anomalies si elles résultent :

- d'une utilisation de la Solution non conforme à la Documentation ou aux Spécifications ou aux indications délivrées lors des formations dispensées par Amabis
- d'Adaptations ou interfaçages avec un autre programme ou progiciel réalisés par le Client ou un tiers ;
- de la modification par le Client d'un élément de son Environnement technique de référence, si Amabis n'a pas formellement indiqué préalablement que le Progiciel serait compatible avec le nouvel élément ;
- de l'inexactitude ou l'absence de mise à jour des référentiels externes utilisés (par exemple une voie ou un numéro de voie est jugé inexact dans les référentiels de La Poste) ;
- et plus généralement d'une cause externe à la Solution : réinstallation du serveur ; configuration de logiciels externes aux Applications ; configuration du réseau sur les postes utilisateurs ; configuration des anti-virus sur les postes utilisateurs...

Les prestations générées par de telles demandes donneront lieu à une facturation distincte en régie aux tarifs en vigueur au jour de la demande.

### 23.1 PROCÉDURE SI LE CLIENT NE DISPOSE PAS D'UN INTÉGRATEUR

Sauf dispositions particulières dans la Proposition Commerciale ou Bon de Commande, l'accès au support pour une Version du Proiciel est réservé aux personnels certifiés au moins pour la partie « Administration » sur la Solution considérée.

Avant de contacter le support, le Client s'engage à vérifier que le point qui nécessite support est couvert par son Abonnement, qu'il n'est pas dépendant d'un paramétrage effectué par lui-même et que la réponse à ses questions ne figure pas dans les documentations mises à sa disposition.

Pour chaque demande de support, le Client décrira précisément à Amabis les caractéristiques de l'Anomalie constatée et le moyen de la reproduire.

Le Client s'engage à réagir dans les meilleurs délais à toute demande d'information formulée par le support. Les délais précisés infra seront suspendus jusqu'à ce que Amabis ait obtenu toutes les informations demandées.

### 23.2 PROCÉDURE SI LE CLIENT DISPOSE D'UN INTÉGRATEUR

Le Client contactera son Intégrateur qui fera office de « guichet unique » et basculera la demande auprès du support d'Amabis si l'Anomalie est de son fait.

### 23.3 NIVEAU DE SERVICE

Amabis s'engage à prendre en charge les déclarations d'Anomalies auprès du support dans les délais suivants en heures ouvrées.

Actions	Criticité		
	Bloquant	Gênant	Mineur
Délai de prise en charge (GTI)	4h	4h	8h
Délai de qualification	4h	1j	1j
Délai de rétablissement ou escalade (GTR)	4h	1j	4j

Délai de prise en charge : Délai dans lequel Amabis s'engage à mobiliser le personnel pour traiter l'Anomalie.

Délai de qualification : Délai dans lequel Amabis s'engage à analyser l'Anomalie.

Délai de rétablissement ou escalade : Délai dans lequel Amabis s'engage à corriger l'Anomalie ou à apporter une solution de contournement. Le délai se termine lorsque Amabis remet au Client ou à son Intégrateur les éléments à mettre en production ou les informations permettant de rétablir le service. Dans certains cas, problème incombant à l'opérateur hébergeur ou pour une fonctionnalité jugée insuffisante (bug ou demande d'évolution), le ticket est escaladé à l'hébergeur ou à la R&D Amabis.

Ces délais courent à compter du moment où l'Anomalie a été déclarée par le Client ou par son Intégrateur dans les conditions définies ci-dessus et à partir du moment où Amabis peut accéder à l'environnement reproduisant le problème. Les délais sont également interrompus lorsque Amabis est en attente de réponse de la part du Client. Les délais s'expriment en jours ouvrés / heures ouvrées sur la période d'ouverture du support standard ou définie dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande.

Les interventions sont effectuées à distance. Dans le cas où le Client n'autorise pas l'accès à distance ou que celui-ci ne permet pas de reproduire ou d'analyser l'incident, Amabis proposera une intervention sur site. Le temps de transport et les éventuels frais de déplacements et de séjour sont à la charge du Client et n'interviennent pas dans le calcul des délais de prise en charge et de rétablissement.

### 23.4 IMPORTANT : SÉCURITÉ DE L'INTERVENTION

Le Client s'assurera qu'il fournit à Amabis les seuls accès à ses systèmes permettant à ce dernier d'intervenir et aucun autre. Il s'assurera également que ces accès sont révoqués dès l'intervention terminée.

### **23.5 CORRECTION DES ANOMALIES SUR LES ANCIENNES VERSIONS**

Amabis s'engage à assurer la maintenance corrective des Progiciels pendant 36 mois à compter de la sortie de sa version et à condition que l'Anomalie signalée soit reproductible et qu'elle n'ait pas été corrigée sur une version plus récente de Progiciel ou de référentiel. Sinon le Client se verra proposer une mise à jour. Au-delà de ce délai ou si le Client refuse la mise à jour, une proposition de correction de l'Anomalie signalée sera devisée aux tarifs en vigueur au jour de l'intervention et sans engagement de délais ou de faisabilité.

### **25. GESTION DES ÉVOLUTIONS**

Amabis pourra apporter toute modification aux spécifications des Prestations en cas de :

- nécessité de conformité réglementaire ou législative (ex : Bloctel, RGPD)
- évolutions des spécifications d'un fournisseur irremplaçable (ex : évolution du format des fichiers postaux)
- résolution d'Anomalies
- augmentation des fonctionnalités (Progiciels)

Ces modifications entrent dans le cadre de la maintenance évolutive et sont implémentées automatiquement dans les Prestations chez Amabis et optionnellement dans les Progiciels On Premise.

Lorsque des fonctionnalités sont dépréciées puis supprimées, Amabis fait en sorte, lorsque c'est possible, de prévenir et de supporter suffisamment longtemps les fonctionnalités pour laisser le temps d'adaptation nécessaire au Client.

## TITRE III. DISPOSITIONS PROPRES A CHAQUE TYPE DE PRODUIT ET SERVICE

### 26. PROGICIEL

Amabis propose différents progiciels tels que AmaNorm, AmaVU, AmaHub, c'est-à-dire des logiciels utilisables et paramétrables par différents clients.

Ces progiciels peuvent être installés :

- chez le Client sous sa responsabilité entière (« On Premise »)
- localisés chez Amabis et utilisables à distance, incluant leur maintenance en condition opérationnelle et évolutive (mode « SaaS »)

Ces Progiciels peuvent être accompagnés de service pour leur mise en œuvre et leur support.

### 27. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

#### 27.1. PORTÉE DU DROIT D'UTILISATION D'UN PROGICIEL

Amabis confère au Client, pour les durées définies, le droit personnel, non exclusif et non cessible d'utilisation, sous code objet, des Progiciels identifiés au Bon de Commande.

Le Client ne pourra utiliser le Progiciel que pour son activité propre.

Le Client s'interdit de concéder une sous-licence, vendre, transférer, céder, distribuer ou exploiter à des fins commerciales le Progiciel.

Le droit d'utilisation s'entend du droit :

- d'exécuter les fonctionnalités du Progiciel conformément à ce qui est décrit dans les Spécifications ;
- (On Premise) d'installer et d'utiliser les Progiciels sur l'Environnement technique de référence ;
- de réaliser des Adaptations et d'interfacer le Progiciel avec des applications tierces ;
- d'autoriser des tiers à accéder aux Progiciels de façon ponctuelle ;

#### 27.2. CONTREFAÇON ET GARANTIE DE JOUISSANCE PAISIBLE

Amabis garantit être titulaire des droits de propriété intellectuelle ou disposer des autorisations nécessaires pour commercialiser les Progiciels. Amabis garantit au Client la jouissance paisible des droits qui lui sont concédés sur les Progiciels qu'il édite.

Amabis garantit le Client contre toute action ou revendication sur le fondement de la contrefaçon, de la concurrence déloyale ou du parasitisme, tendant à restreindre ou à interdire l'utilisation du Progiciel objet du contrat, et ce à condition que : 1) le Client ait notifié à Amabis dans un délai raisonnable l'action ou la revendication ; 2) Amabis ait été en mesure d'assurer librement et à ses frais la défense de ses propres intérêts ainsi que ceux du Client et que, pour ce faire, ce dernier ait collaboré loyalement à ladite défense en fournissant, en temps utile, tous les éléments nécessaires pour mener à bien une telle défense 3) le Client accepte que Amabis négocie, si bon lui semble, le désistement du demandeur et 4) la contestation porte sur un élément du Progiciel.

En cas d'interdiction d'utilisation de tout ou partie des éléments dont les droits ont été cédés serait prononcée, Amabis s'efforcera (à son choix) : soit d'obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation de l'élément concerné sans surcoût pour le Client ; soit de modifier le Progiciel afin d'éviter la contrefaçon ; soit de fournir une solution de remplacement ; soit (uniquement en cas d'Acquisition) de rembourser au Client une partie des sommes déjà payées au titre des Progiciels, en prenant en compte le temps pendant lequel le Client a pu utiliser les Progiciels.

### 28. PROJETS DE MISE EN ŒUVRE

#### 28.1. DÉFINITION

Amabis effectue généralement le Projet sur la base d'un cahier des charges fourni par le Client pour un budget prévisionnel et un calendrier prévisionnel défini. Le contenu précis du Projet peut éventuellement évoluer au cours de celui sous réserve de l'accord écrit des Parties. Amabis est le maître d'œuvre du Projet.

#### 28.2. MÉTHODOLOGIE DE MISE EN ŒUVRE

Les Projets comportent en général quatre étapes : cadrage (définition des besoins par le Client, étude d'adéquation entre ces besoins et les possibilités du Progiciel standard), développement (réalisation des Adaptations), recette et mise en production. Le démarrage d'une étape ne peut intervenir qu'après validation formelle de l'étape précédente Le détail des étapes est défini dans la méthodologie Projet ou le PAQ.

#### 28.3. OBLIGATIONS DES PARTIES

##### 28.3.1. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Exprimer précisément et exhaustivement ses besoins à travers un certain nombre de documents de référence, de messages électroniques et de réunions de travail.

- Décrire précisément son environnement et son organisation informatiques, cette description revêtant une importance substantielle
- Mettre à disposition d'Amabis les moyens (bureau, documentation, moyens de communication...) nécessaires au bon accomplissement de la mission dès lors que les prestations se déroulent dans locaux du Client.
- Respecter les délais qui lui sont impartis, notamment pour la validation des livrables documentaires et applicatifs.
- Se concerter sans délai avec Amabis dans le but de faire face à toutes situations imprévues ou qui nécessiteraient des arbitrages.
- Participer aux travaux en affectant les ressources internes nécessaires en qualité et quantité.
- Se concerter systématiquement avec Amabis et examiner de manière approfondie ses recommandations pour que les choix et arbitrages puissent être optimaux, tant en termes de nombre de jours de charge, que de prix et de durée.
- Privilégier systématiquement les solutions standard offertes par les Progiciels aux Adaptations
- Si les données à charger sur le Progiciel ne font pas partie du périmètre d'Amabis, traiter ces données conformément aux instructions données par Amabis et tenir celles-ci à disposition d'Amabis conformément au planning du Projet. Ces opérations de préparation et formatage des données sont critiques pour la réalisation de la recette et l'aboutissement du Projet et revêtent une importance substantielle.
- Assurer les tâches de direction générale du Projet, en sa qualité de maître d'ouvrage.

### 28.3.2. OBLIGATIONS D'AMABIS

Amabis s'engage à :

- Accompagner le Client au long du Projet et lui apporter des préconisations adaptées aux besoins exprimés.
- Mettre en œuvre les moyens techniques et le personnel adéquat, afin d'assurer l'exécution des travaux qui lui sont confiés. Amabis apprécie seul les moyens d'y parvenir.
- Prévenir le Client de toute absence notamment pour cause de congés ou de formation de son personnel affecté à la réalisation des travaux dès qu'il en aura eu connaissance.
- Mettre en œuvre les moyens pour respecter les jalons du planning prévisionnel convenu dans la Proposition Commerciale d'Amabis.

### 28.3.3. OBLIGATIONS COMMUNES

Chaque Partie s'engage à :

- collaborer de bonne foi et à fournir à l'autre Partie toutes les informations utiles, tous documents et données nécessaires à la bonne réalisation des prestations.
- désigner un interlocuteur unique seul habilité à la représenter à l'égard de l'autre Partie et à prendre toute décision concernant le Projet.
- assister aux réunions de suivi du Projet.

### 28.4. GARANTIE DES ADAPTATIONS

Amabis garantit que les Adaptations qu'il a réalisées sont conformes aux Spécifications. Il s'engage à corriger gracieusement toute Anomalie spécifique pendant une période de garantie de 2 mois à compter de mise en en production.

### 28.5. FACTURATION

Sauf mention contraire dans la Proposition Commerciale ou Bon de Commande, les conditions de facturation sont les suivantes :

- 40% à la commande.
- Le solde à la réalisation : chaque dernier jour du mois Amabis facture le client sur la base du temps passé par les membres de son personnel, dès lors que le montant facturé à la commande est atteint

## 29. PROJET EN RÉGIE – DÉLÉGATION DE PERSONNEL OU ASSISTANCE TECHNIQUE

### 29.1. DÉFINITION

Amabis fournit des ressources au Client. Le Client est le maître d'œuvre des prestations effectuées ainsi que de la méthodologie de gestion de Projet.

## **29.2. OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **29.2.1. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à :

- gérer les ressources mises à sa disposition
- avertir Amabis dans le cas où un problème surviendrait (attitude, manque de compétence, d'engagement,)

### **29.2.2. OBLIGATION D'AMABIS**

Amabis s'engage à mettre à disposition les ressources définies selon les disponibilités convenues afin d'assurer l'exécution des prestations qui lui sont confiées.

Dans la mesure du possible, Amabis évitera de changer le personnel affecté à l'exécution des prestations. Dans le cas où un remplacement s'avérerait néanmoins nécessaire, il veillera à remplacer l'intervenant par un nouvel intervenant ayant une compétence et une expérience au moins équivalentes et ayant l'aval du Client.

N'étant pas maître d'œuvre des prestations, Amabis est tenu à une obligation de moyens. Il s'engage à fournir au Client pendant toute la durée des prestations, en sa qualité de professionnel, tous les conseils et mises en garde nécessaires à la réalisation de l'objectif recherché par le Client.

Amabis adressera au Client des factures mensuelles à terme échu accompagnées d'un état descriptif détaillé des interventions.

## **29.3. CONDITIONS FINANCIÈRES ET DE FACTURATION**

Amabis facture le Client sur la base du temps passé par les membres de son personnel mis à la disposition du Client et dont le taux horaire varie en fonction de la qualification conformément au Bon de Commande et/ou à la Proposition Commerciale.

## **29.4. MODIFICATION OU ARRÊT DES PRESTATIONS**

Toute modification de planning ou arrêt des prestations commandées devra être signalé à Amabis avec un préavis d'une semaine par mois de durée totale de la prestation sans pouvoir excéder 6 semaines. Toute prestation non annulée dans les délais restera due.

## **30. ABONNEMENTS**

### **30.1. CONDITIONS FINANCIÈRES ET DE FACTURATION**

Les Abonnements donnent lieu à une redevance annuelle dont le montant varie en fonction du nombre de produits.

Cette redevance est facturée anticipativement pour une période d'un an sauf si précisé autrement dans l'offre commerciale.

Dans le cas où le Client souhaiterait modifier le nombre de produits de son abonnement, il en informera Amabis 2 mois avant la date de renouvellement de l'Abonnement.

En cas d'augmentation du périmètre applicable en cours d'Abonnement (commandes de licences pour de nouveaux produits), une facturation sera émise par Amabis, au prorata du temps restant à courir jusqu'au terme de l'Abonnement.

### **30.2. DURÉE ET RÉSILIATION**

Chaque Abonnement prend effet à la date indiquée dans la Proposition Commerciale ou Bon de Commande pour une durée précisée dans la Proposition commerciale ou bon de commande. Il sera renouvelé tacitement pour des périodes successives de durée équivalente.

La durée de chaque Abonnement ne peut en aucun cas être inférieure à un an.

Toute Partie qui souhaite résilier un Abonnement devra le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et avec un préavis d'au moins 2 mois avant la fin de la période considérée.

### **30.3. DESCRIPTIF DES ABONNEMENTS**

Dans le cadre des Abonnements SaaS et Souscription, le Client souscrit au droit d'usage des Progiciels pour la durée de l'Abonnement. Le descriptif des services fournis dans le cadre des Abonnements figure en Annexe 1.

## **31. ACQUISITION**

L'acquisition de licences confère au Client un droit d'utilisation des Progiciels pour toute la durée des droits d'auteur.



### **31.1. LIVRAISON**

Amabis remet au Client, dans les 5 jours à compter de la commande, un exemplaire des programmes des Progiciels sous code objet et la Documentation Standard. Les programmes sources ne sont pas communiqués au Client.

### **31.2. SERVICES COMPLÉMENTAIRES**

Le Client est averti qu'il doit avoir souscrit à un Abonnement de Maintenance (cas On Premise) ou de Support s'il souhaite solliciter les services d'Amabis. Ce dernier se réserve le droit de refuser toute intervention si le Client n'est pas titulaire d'un de ces Abonnements au moment de la demande d'intervention.

## **32. CLAUSES PARTICULIÈRES AUX LOGICIELS ET RÉFÉRENTIELS**

### **32.1. PROPRIÉTÉ ET RISQUES :**

Les risques de dommages et/ou de perte sont transférés au Client au moment de leur transfert/installation chez le Client. Il n'y a pas de transfert de propriété sur les logiciels, informations et autres droits ou éléments incorporels qui demeurent la propriété d'Amabis ou de ses concédants.

## **33. CLAUSES PARTICULIÈRES AUX TÉLÉSERVICES, TRAITEMENTS AUTOMATISÉS SFTP ET SERVICES WEB AMABIS.**

Ces traitements informatiques sont délégués au Client via un accès Internet sécurisé aux serveurs Amabis et lui permettent d'exécuter, sur ses propres fichiers, des traitements spécifiques de données.

Les journaux de traitements d'Amabis font foi pour la facturation des services. Dans ce cadre, le Client est responsable

- du paramétrage de ces travaux ;
- de la protection des codes d'accès - logins et mots de passe ;
- de toute utilisation frauduleuse des services Amabis à partir du système informatique qu'il aura autorisé.

D'autre part le Client est réputé accepter en l'état les spécifications du service fourni et ses éventuelles imperfections liées à la nature d'un traitement automatique. Ces spécifications pourront évoluer pour suivre le plan de route des Progiciels et des systèmes informatiques tout en essayant de préserver une compatibilité ascendante.

## **34. RÉFÉRENTIELS**

Amabis effectue ses traitements en agrégeant les référentiels de ses partenaires - Référentiel postaux, géographiques, référentiels divers : prénom, dictionnaires phonétique, mots, codification fonction, liaison des référentiels postaux ou tout autre référentiel spécifique au Client. En conséquence, la qualité et la précision des traitements de données dépendent de la qualité et de la complétude du/des référentiels utilisé(s). Amabis ne peut être tenu pour responsable d'un défaut de qualité des référentiels utilisés.

## **35. CLAUSES PARTICULIÈRES À LA FOURNITURE DE PRESTATIONS D'AMABIS**

### **35.1. LES PRESTATIONS D'AMABIS**

Les prestations visent des données à caractère personnel et non personnel et traitent notamment : qualité, nettoyage, mise aux normes postales, déduplication, dédoublement, enrichissement, hébergement.

Une lettre de mission est associée à la prestation de sous-traitance décrivant notamment les données nécessaires à la fourniture du ou des service(s), la nature des opérations réalisées sur les données, la ou les finalité(s) du traitement, les données à caractère personnel traitées et les catégories de personnes concernées.

### **35.2. STATUT DES PARTIES**

Amabis agit en qualité de Sous-traitant du Client au sens de la réglementation. Il agit pour le compte du Client, Responsable de traitement de données à caractère personnel, sur instructions documentées. Seul le Client est habilité à autoriser la transmission des données à caractère personnel à des tiers.

### **35.3. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU CLIENT**

Le Client, Responsable de traitement, s'engage notamment à assurer l'accomplissement des démarches et/ou l'obtention des autorisations nécessaires et préalables à la mise en œuvre de traitements de données à caractère personnel, collecter les données personnelles de façon loyale et licite, procéder à l'information des personnes auprès desquelles sont recueillies les données, procéder au recueil du consentement des individus, notamment pour des opérations de prospection par voie électronique, lorsque celui-ci est nécessaire, veiller à ce que l'objet du présent contrat et les droits d'utilisation qui y sont consentis ne soient pas contraires aux finalités déclarées lors de la collecte initiale de données, respecter les durées de conservation des données telles déclarées et en rapport avec la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont conservées, vérifier que les données transmises respectent les droits des personnes, s'assurer de la juste prise en compte des droits des personnes, répondre à l'obligation de notification de violation de données personnelles auprès de l'autorité de contrôle dans les 72 h qui suivent sa détection.

## 35.4. OBLIGATIONS D'AMABIS VIS-À-VIS DU CLIENT, RESPONSABLE DE TRAITEMENT

### 35.4.1. OBLIGATIONS GÉNÉRALES

Amabis s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait(font) l'objet de la sous-traitance.
- Traiter les données conformément aux instructions documentées du Client et figurant dans la lettre de mission. Si Amabis 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 États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Client. En outre, si Amabis 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'État membre auquel il est soumis, il doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat.
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- 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.

### 35.4.2. SOUS-TRAITANCE

Amabis peut faire appel à un autre Sous-traitant (ci-après, "le sous-traitant ultérieur") pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres Sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du Sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le Client dispose d'un délai minimum de 5 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu. Le Sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à Amabis 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 afin que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, Amabis demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par l'autre Sous-traitant de ses obligations.

### 35.4.3. DROIT D'INFORMATION DES PERSONNES CONCERNÉES

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

### 35.4.4. EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES

Dans la mesure du possible, Amabis doit aider le Client 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 d'Amabis des demandes d'exercice de leurs droits, Amabis adresse ces demandes dès réception par courrier électronique à [dpd@amabis.com](mailto:dpd@amabis.com).

### 35.4.5. NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Amabis notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 24 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

### 35.4.6. AIDE D'AMABIS DANS LE CADRE DU RESPECT PAR LE CLIENT DE SES OBLIGATIONS

Amabis aide le Client pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données. Amabis aide le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

### 35.4.7. MESURES DE SÉCURITÉ

Amabis s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité organisationnelles et techniques appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque, y compris, entre autres et selon les besoins :

- La pseudonymisation et le chiffrement 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
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement

#### **35.4.8. SORT DES DONNÉES**

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, Amabis s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel ou à renvoyer toutes les données à caractère personnel au Client ou à renvoyer les données à caractère personnel au Sous-traitant désigné par le Client suivant les instructions données par le Client. Le traitement sera suivi de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du Sous-traitant. Amabis justifiera par écrit au Client de la destruction.

#### **35.4.9. DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES**

Amabis communique au Client le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données.

#### **35.4.10. REGISTRE DES CATÉGORIES D'ACTIVITÉS DE TRAITEMENT**

Amabis déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant :

- Le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et du délégué à la protection des données
- Les catégories de traitements effectués pour le compte du Client
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées
- Dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles

#### **35.4.11. DOCUMENTATION**

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

#### **35.5. OBLIGATIONS DU CLIENT, RESPONSABLE DE TRAITEMENT VIS-À-VIS D'AMABIS**

Le Client s'engage à :

- Fournir à Amabis les données et informations relatives à la description du traitement : finalité, type de données personnelles nécessaires au traitement, données personnelles à traiter, catégories de personnes concernées. Il s'engage à informer Amabis si le traitement comporte des données sensibles
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par Amabis
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part d'Amabis
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès d'Amabis

### **36. CLAUSES PARTICULIÈRES À LA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE**

#### **36.1. OBLIGATION DE CONFRONTATION À LA LISTE D'OPPOSITION.**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client est informé de son obligation de confrontation à la liste d'opposition au démarchage téléphonique avant toute opération de prospection commerciale sous réserve des exceptions reconnues par les textes et les autorités administratives et judiciaires. Le Client déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus et s'engage à agir conformément à la réglementation en vigueur concernant le démarchage téléphonique. Lors d'un service de renseignement ou d'enrichissement téléphonique, Amabis s'engage donc à fournir un fichier ayant été confronté à la liste d'opposition avant livraison au Client sauf exception à l'obligation de confrontation prévu au point suivant.

#### **36.2. EXCEPTION À L'OBLIGATION DE CONFRONTATION.**

Le Client peut solliciter d'Amabis un renseignement téléphonique de données personnelles de ses consommateurs, dans le but d'effectuer des opérations ne nécessitant pas une confrontation à la liste d'opposition au démarchage téléphonique en raison de l'application d'un des cas suivants :

- une relation contractuelle préexiste entre le Client et le Consommateur ;
- la prospection a pour objet la fourniture de journaux, périodiques ou magazines ;
- le Client n'effectue pas d'opération de prospection de consommateurs ;
- le Client est un Institut de sondage ou une association ou un service public et l'objet de l'appel ne concerne pas la vente d'un bien ou la fourniture d'un service ;
- le consommateur souhaite être recontacté par le Client et l'appel est effectué dans les 3 mois qui suivent la demande du consommateur pour le produit ou service concerné.

Dans cette hypothèse, le recours aux exceptions à l'obligation de confrontation est indiqué lors de la commande par le Client. Il est précisé que ces exceptions sont sans préjudice de toute interprétation contraire par les autorités administratives et judiciaires. Dès lors en aucun cas la responsabilité d'Amabis ne pourra être retenue au titre de la non confrontation à la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Pour toutes les hypothèses précitées, il est rappelé au Client qu'il doit être en mesure de justifier auprès des autorités de l'utilisation d'une des exceptions à l'obligation de confrontation à la liste Bloctel.

## **37. AUTRES PRESTATIONS**

### **37.1. SERVICE ET SUPPORT AMASERVICE+**

Le Client peut acheter des carnets de tickets utilisables pour des interventions non couvertes par les Abonnements souscrits.

**AMAService+** : crédit de tickets que le Client peut utiliser pour demander la réalisation d'Adaptations et prestations d'assistance, d'adaptations légères de conseil, de formation, etc... Le Client peut pré-acheter des carnets de tickets par lots de 10, 50 ou 100.

Le Client sera facturé à la commande. Lorsque ces carnets de tickets sont épuisés, Amabis en informera le Client, qui pourra passer une nouvelle commande.

### **37.2. FORMATIONS**

Amabis délivre deux types de formations.

Formation inter-entreprises : la formation se déroule dans les locaux d'Amabis. Des dates de formation sont prévues régulièrement. Amabis remettra le catalogue des formations sur demande du Client. L'annulation ou le report d'une inscription à une formation par le Client doit être signalé à Amabis au moins 1 semaine à l'avance. Au-delà de ce délai, la formation reste facturable par Amabis.

Formation intra-entreprise : la formation se déroule dans les locaux du Client. L'annulation ou le report d'une inscription à une formation par le Client doit être signalé à Amabis au moins 48h en avance. Au-delà de ce délai, la formation reste facturable par Amabis.

## **ANNEXE 1 : DESCRIPTIF DES SERVICES**

La présente Annexe décrit les services fournis par Amabis.

### **1. ABONNEMENT SAAS**

L'Abonnement à un service en SaaS inclut :

- Un droit d'usage des Progiciels
- l'hébergement de la Solution sur l'infrastructure d'Amabis et la mise à disposition d'un accès à la Solution ;
- la réalisation de sauvegardes ;
- les services de maintenance corrective.
- La mise à disposition des nouvelles versions du Progiciel (maintenance évolutive)

### **2. ABONNEMENT À LA SOUSCRIPTION**

Cet Abonnement inclut :

- un droit d'usage des Progiciels
- le service de maintenance corrective décrit à l'article 2 de l'annexe1 ;
- La mise à disposition des nouvelles versions du Progiciel

### **3. ABONNEMENT AU SERVICE DE MAINTENANCE CORRECTIVE**

Cet Abonnement inclut uniquement le service de maintenance corrective décrit à l'article 2

Il est proposé aux Clients qui ont fait l'Acquisition de Progiciels et qui sont en mode On Premise.

Il inclut la mise à disposition des nouvelles versions du Progiciel.

### **4. MISE À DISPOSITION DES NOUVELLES VERSIONS DU PROGICIEL**

L'Abonnement à la souscription ou l'abonnement SaaS, ainsi que l'abonnement au service de maintenance corrective incluent la possibilité de bénéficier des nouvelles versions du Progiciel gratuitement sans racheter de nouvelles licences.

Ces nouvelles versions sont proposées à minima une fois par an et incluent des améliorations des fonctionnalités et des évolutions techniques. Amabis prendra en compte les évolutions réglementaires en matière de gestion de la relation clients et de données à caractère personnel.

La mise en œuvre d'une nouvelle version fait l'objet d'une tarification spécifique, établie sur demande du Client.

#### **1. ABONNEMENT AU SERVICE DE MAINTENANCE DES PARAMÉTRAGES**

L'Abonnement au service de maintenance des paramètres inclut la possibilité de bénéficier d'un service de correction des anomalies étendu aux paramètres réalisés par Amabis. Cet abonnement fait l'objet d'une tarification spécifique, établie sur demande du Client.

L'abonnement au service de maintenance des paramètres ne s'applique que pour les paramètres réalisés par Amabis.

#### **2. ABONNEMENT AU SERVICE « MISES À JOUR COMPRISES »**

L'Abonnement au service « mises à jour comprises », inclut la possibilité de bénéficier d'un service de mise à jour du Progiciel. Cette prestation inclut les Adaptations existantes ; elle exclut les éventuels tests de vérification du logiciel mis à jour ainsi que les éventuelles formations sur de nouvelles fonctionnalités proposées.

Par ailleurs, et dans tous les cas, toute réalisation de nouvelles adaptations ou modifications d'adaptations existantes, souhaitées par le Client à la faveur d'une mise à jour, ferait l'objet d'une estimation de services additionnels à la charge du Client.

Cet abonnement fait l'objet d'une tarification spécifique, établie sur demande du Client.

L'abonnement au service « mises à jour comprises » ne s'applique que pour les intégrations et paramètres réalisés par Amabis.