

# Conditions Générales de Ventes

## Sommaire

### 2 Conditions Générales

#### 2.1 Conditions Générales Communes

#### 2.2 Conditions Générales spécifiques à la vente des matériels

#### 2.3 Conditions Générales spécifiques à la location des matériels

#### 2.4 Conditions Générales spécifiques à la maintenance des produits

#### 2.5 Conditions Générales spécifiques à la sous licence des logiciels

#### 2.6 Conditions Générales spécifiques à la maintenance des logiciels

#### 2.7 Conditions Générales spécifiques aux logiciels de sauvegarde externalisée des données et CLUF du logiciel KOMI CLOUD

#### 2.8 Conditions Générales spécifiques au contrat de Service Box Evolution

#### 2.9 Conditions Générales spécifiques au contrat de maintenance informatique

#### 2.10 Conditions Générales spécifiques au contrat d'assistance utilisateur

#### 2.11 Conditions Générales spécifiques au contrat de sauvegarde externalisée

#### 2.12 Conditions Générales spécifiques aux solutions SaaS associées à OFFICE 365

#### 2.13 Conditions Générales spécifiques aux services de fax externalisés

#### 2.14 Conditions Générales spécifiques aux services de coffre fort électronique / Copie numérique fiable

#### 2.15 Conditions générales spécifiques au WPH

### CONTRAT GLOBAL SERVICES AU 9 OCTOBRE 2018

Le contrat GLOBAL SERVICES (ci-après « Contrat ») vaut contrat de vente et/ou contrat de location et contrat de maintenance de produits bureautiques (systèmes d'impression), de produits informatiques (logiciels et solutions SaaS) et leurs accessoires et des prestations (le tout ci-après « Produits »).

Le Contrat contient :

## **2.1- CONDITIONS GENERALES COMMUNES**

### **Article 2.1.1 - Validité - Formation du contrat - Hiérarchie contractuelle**

Les conditions particulières signées par le Client, les présentes conditions générales communes, les conditions générales spécifiques applicables à la commande qui suivent et les annexes forment l'intégralité des clauses applicables au Contrat à l'exclusion de tout document antérieur échangé entre les Parties, tels que notamment courriers, documentation commerciale, offres. En cas de contradiction ou de difficulté d'interprétation, prévaudront les conditions particulières puis les conditions générales spécifiques puis les conditions générales communes.

L'acceptation des conditions générales par voie électronique a la même valeur probante que l'accord sur support papier. Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve. La présente clause est juridiquement autonome. Elle continue à s'appliquer malgré l'éventuelle nullité, résiliation, résolution ou anéantissement des présentes relations contractuelles.

La passation d'une commande entraîne obligatoirement renonciation par le Client à ses éventuelles conditions d'achat.

Les conditions générales communes et spécifiques peuvent être supprimées ou modifiées par une clause insérée à l'article 1.7 des conditions particulières du Contrat.

En cas de différence entre l'exemplaire du Contrat du Client et celui de KMBSF, le Client reconnaît que seul l'exemplaire de KMBSF fera foi, toute modification devant impérativement figurer sur chaque exemplaire pour engager KMBSF.

Le Contrat est formé dès sa signature par KMBSF et le Client ; toutefois, KMBSF se réserve la possibilité de ne pas y donner suite en informant le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail, dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de sa signature par le Client. Dans ce cas, KMBSF remboursera au Client l'acompte éventuellement versé sans intérêt ni indemnité quelconque.

KMBSF se réserve également la possibilité de ne pas y donner suite en informant le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail, dans un délai de trente (60) jours ouvrés à compter de sa signature par le Client au cas où le Client n'aura pas transmis tous les documents nécessaires à son enregistrement, à savoir copie de la carte nationale d'identité ou du passeport ou de la carte de séjour du signataire, pouvoir du signataire, mandat SEPA, RIB et extrait K-bis de moins de trois mois.

Le Client reconnaît expressément qu'il contracte pour les besoins de son activité professionnelle.

### **Article 2.1.2 - Commande**

Le Client fixe son choix définitif sur les Produits en connaissance exacte de ses besoins et de leurs caractéristiques techniques qui lui ont été communiquées par tous moyens. Les Produits sont réputés « neufs », ou « occasion ». On entend par « occasion » un Produit révisé garanti pour une durée de deux ans. En cas d'arrêt de commercialisation ou de lancement d'une nouvelle gamme, KMBSF se réserve la possibilité de livrer des Produits au moins équivalents en remplacement de ceux choisis par le Client.

### **Article 2.1.3 - Paiement - Pénalités**

KMBSF se réserve la possibilité de refuser un paiement partiel. En cas de paiement partiel, son imputation s'effectuera d'abord sur le capital.

Le non-paiement d'une facture à son échéance autorise KMBSF à suspendre toute nouvelle livraison de Produits, de consommables ou de pièces détachées ou toute nouvelle prestation. Le non-respect d'une obligation de paiement à son échéance rend immédiatement exigible la totalité des sommes restant dues incluant celles qui ont fait l'objet d'un règlement non libératoire. Le taux applicable pour le calcul des pénalités pour paiement tardif qui pourraient être facturées sera le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage. Les factures relatives aux pénalités devront être réglées au comptant, sans escompte. En sus des pénalités de retard, le Client sera redevable d'une indemnité de vingt-cinq (25) euros HT en compensation des frais exposés pour chaque chèque, prélèvement automatique ou effet de commerce revenu impayé et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros TTC par facture. Si KMBSF devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait également redevable du remboursement des frais et honoraires engagés.

### **Article 2.1.4 - Livraison et Réclamation**

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et sans engagement de la part de KMBSF ; les retards éventuels ne peuvent donner lieu ni à versement d'indemnités, ni à annulation ou modification du Contrat.

Le transfert des risques a lieu à la livraison.

Le Client doit formuler, par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois (3) jours de la réception des Produits, les réserves circonstanciées auprès du transporteur et toute réclamation relative aux vices apparents ou à la non-conformité des Produits livrés avec la commande auprès de KMBSF. A défaut, KMBSF est déchargée de toute obligation vis-à-vis du Client et/ou du transporteur, et les Produits sont réputés acceptés par le Client. Aucun retour de Produits ne peut être effectué par le Client sans l'accord express écrit de KMBSF.

Le Client s'engage à effectuer tous travaux d'aménagement nécessaires pour l'installation des Produits et à rendre conforme leur lieu d'installation aux spécifications établies par KMBSF, avant la date prévue pour la livraison, notamment quant à l'accessibilité, l'hygrométrie, la ventilation, la température, la charge au sol, etc.

Le transporteur de KMBSF livre et installe franco de port et d'emballage les Produits à l'adresse précisée aux conditions particulières. Il raccorde au réseau électrique les Produits le jour de la livraison et fait, en présence du Client, une copie de test attestant de leur bon fonctionnement. Le transporteur présente un bon de livraison au Client qui le signe dès l'installation des Produits.

Le technicien de KMBSF effectue leur connexion à l'environnement informatique du Client dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées après leur livraison. Cette connexion inclut l'installation du pilote sur trois (3) postes maximum et la création d'un bouton de numérisation.

### **Article 2.1.5 - Reprise et remplacement de l'ancien équipement du Client**

Toute demande d'enlèvement d'un ancien équipement du Client doit être précisée à l'article 1.6 des conditions particulières du Contrat. Le Client, au moment de la signature du Contrat, facture KMBSF du montant convenu. Ce montant ne sera réglé que lorsque la totalité de la facture des Produits vendus au Client sera acquittée.

Les équipements remplacés par les Produits livrés sont repris, en même temps que la livraison par le transporteur de KMBSF, après accord préalable et écrit de leur propriétaire et dans la limite d'un équipement repris pour un Produit livré.

### **Article 2.1.6 - Réduction du prix**

Le Client ne pourra pas se prévaloir de la possibilité de réduction du prix prévue à l'article 1223 du Code Civil en cas d'exécution imparfaite par KMBSF du Contrat.

des dommages (accident, frais de toute espèce, subis par une personne ou un bien) causés à un tiers par l'utilisation des Produits ou leur manutention par le Client.

Au cas où la responsabilité de KMBSF serait retenue, c'est-à-dire en cas de faute personnelle générant un préjudice direct subi par le Client, les Parties conviennent expressément que, toutes sommes confondues, KMBSF ne pourra être obligée de compenser le dommage, de quelque nature qu'il soit, que dans la limite maximum de quinze mille (15000) euros.

KMBSF ne répond ni des dommages indirects, notamment perte de chance, de chiffre d'affaires, bénéfice ou atteinte à l'image et ou à la réputation, ni du manque à gagner ou de la perte subie du fait de l'exécution du Contrat.

KMBSF n'est liée, en ce qui concerne les Produits connectés, que par ce qui est inscrit sur la fiche de configuration signée par le Client préalablement à la signature du Contrat. En conséquence, KMBSF n'est pas responsable d'un défaut de fonctionnement résultant du fait que le Client n'aura pas donné toutes les précisions utiles sur les systèmes sur lesquels les Produits devaient être connectés.

KMBSF ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la destruction éventuelle des données ou des logiciels du Client ni de perte ou altération ou dommage survenus aux fichiers informatiques, mémoires d'ordinateurs, par suite de son intervention ou de celle de son sous-traitant sur laquelle le Client est réputé avoir donné son accord à défaut d'indication contraire aux conditions particulières. Le Client est également responsable de leur restitution après l'intervention. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour se prémunir de ces risques en effectuant les sauvegardes et duplications nécessaires via le réseau ou poste par poste ainsi qu'en souscrivant toute assurance pertinente, régulièrement et avant chaque intervention de KMBSF ou de son sous-traitant. De même, il appartient au Client, sauf s'il a souscrit un pack Sécurité, d'écraser lui-même ses données résiduelles (données de disque dur, adresses e-mail, n° de fax...) avant le retrait des Produits en fin de Contrat.

Lorsque les Produits sont remplacés au titre de la garantie légale, les nouveaux Produits disposent d'un numéro de matricule différent qui se substitue au premier sans que cela entraîne la résolution du Contrat.

Le Client ne peut prétendre à la résolution du Contrat ou à une diminution du loyer en cas de destruction totale ou partielle des Produits survenue par sa faute.

#### **Article 2.1.8 - Frais de dossier et de gestion**

Des frais de dossier correspondant à la mise en place administrative du Contrat seront facturés au Client au tarif de quatre-vingt-cinq (85) € HT soit cent deux (102) € TTC lors de la première facturation au titre de la maintenance et des frais de gestion correspondant à la gestion administrative du Contrat seront facturés au Client au tarif de trente-neuf (39) € HT soit quarante-six euros et quatre-vingt centimes (46,80) € TTC par an dès la première année après six mois de gestion.

D'autres frais de gestion liés notamment à toute modification du Contrat (changement d'adresse, de domiciliation bancaire, demande de duplicata...) feront l'objet d'une facturation selon le tarif de KMBSF en vigueur au moment de la demande.

Le Client est tenu de fournir un extrait K-bis à jour lors de la signature du Contrat ; à défaut KMBSF se réserve la possibilité de se le procurer moyennant facturation au Client d'un montant de neuf euros et cinquante centimes (9,5) € HT.

#### **Article 2.1.9 - Survivance des obligations**

En cas de résolution ou de caducité du Contrat, les articles 2.1.3, 2.1.10, 2.3.7 C, 2.3.9 et 2.4.8 C demeureront applicables.

#### **Article 2.1.10 - Clause pénale et frais de procédure**

Sans présumer de dommages et intérêts que KMBSF se réserve le droit de réclamer au Client ne s'étant pas acquitté de ses obligations contractuelles, la défaillance du Client entraînera de plein droit l'application d'une clause pénale de quinze (15) % du montant du principal exigible, sans que ce montant ne puisse être inférieur à 150 euros H.T et sans avoir à adresser de mise en demeure au Client. Tous les frais de procédure engagés par KMBSF seront à la charge du Client.

#### **Article 2.1.11 - Imprévision**

Les Parties renoncent expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code Civil relatives à l'imprévision.

#### **Article 2.1.12 - Cession**

KMBSF pourra céder les droits et obligations prévus au Contrat. Le Contrat ne peut être cédé ou transféré par le Client à un tiers, quel qu'il soit, sans l'autorisation préalable de KMBSF.

#### **Article 2.1.13 - Renonciation et divisibilité**

Le fait pour la Société de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les conditions générales ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative à l'avenir. La reconnaissance de l'invalidité d'une clause n'affectera pas la validité des présentes et de toute autre clause.

#### **Article 2.1.14 - Indépendance des Parties**

Les Parties reconnaissent agir chacune pour leur propre compte comme des Parties indépendantes l'une de l'autre. Le Contrat ne constitue ni une association, ni une franchise, ni un mandat donné par l'une des Parties à l'autre Partie. Aucune des Parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre Partie. En outre, chacune des Parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, prestations, produits et personnels.

#### **Article 2.1.15 - Prestations informatiques**

KMBSF informe le Client que les prestations informatiques pourront être effectuées par tout sous-traitant de son choix.

##### **2.1.15.1. Obligation de moyens**

Pour toutes les obligations à sa charge, KMBSF est tenue à une obligation de moyens.

##### **2.1.15.2. Durée**

La durée des prestations informatiques est précisée aux conditions particulières. Cette durée est renouvelable ensuite d'année en année par tacite reconduction dans les mêmes conditions à moins que l'une des Parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas les reconduire, par lettre RAR adressée au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la période en cours. Toutefois, KMBSF se réserve la possibilité de mettre un terme à ces prestations à tout moment en cours d'exécution par lettre RAR moyennant respect d'un préavis de trois mois en cas d'arrêt de distribution des Produits.

##### **2.1.15.3. Résiliation - Résolution**

À défaut pour le Client de respecter une de ses obligations découlant du présent article 2.1.15, et quinze (15) jours après une sommation adressée par lettre RAR, rappelant la présente clause et restée infructueuse, les prestations informatiques seront résiliées de plein droit, sans qu'il soit besoin de ne former aucune demande en justice. En cas de résiliation anticipée ou de résolution aux torts du Client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à KMBSF et les redevances à échoir jusqu'au terme de la durée de la période en cours seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les quinze (15) jours de la date d'effet de la résiliation, nonobstant toute demande complémentaire de KMBSF en réparation de son préjudice réellement subi.

Le Client s'interdit de confier une quelconque mission de supervision à un autre prestataire que KMBSF pendant toute la durée des prestations informatiques. En cas de violation de cette obligation, KMBSF sera déchargée de toute responsabilité pour les obligations à sa charge et pourra poursuivre la résolution du Contrat.

#### **2.1.15.6. Non-Sollicitation de personnel**

Le Client s'engage à ne pas solliciter directement ou indirectement le personnel de KMBSF au titre d'une éventuelle collaboration professionnelle. En cas d'inexécution par le Client de cette obligation, KMBSF sera en droit de demander des dommages-intérêts d'un montant égal à deux (2) ans de salaire brut dudit salarié, quel que soit le montant du préjudice effectivement subi. Cet engagement est valable pendant toute la durée du Contrat et demeurera en vigueur pendant deux (2) ans après l'expiration ou la résiliation du Contrat, pour quelque motif que ce soit.

#### **2.1.15.7. Prescription**

Toute action en responsabilité contre KMBSF est prescrite un (1) an après la survenance du fait dommageable générateur.

#### **2.1.16 - Solutions externalisées et solutions SaaS**

KMBSF informe le Client que les solutions externalisées et les solutions SaaS pourront être effectuées par tout sous-traitant de son choix.

##### **2.1.16.1. Obligation de moyens**

Pour toutes les obligations à sa charge, KMBSF est tenue à une obligation de moyens.

##### **2.1.16.2. Définitions**

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

- « catalogue » : catalogue des solutions IT et des services proposés par KMBSF;
- « Cloud computing » ou « Cloud » : mode de traitement des données du Client, dont l'exploitation s'effectue par l'internet, sous la forme de services fournis par un prestataire choisi par KMBSF. Sauf mention expresse, les services sont assurés sur plateforme partagée de type cloud public ;
- « CLUF » : désigne le contrat de licence utilisateur final conclu entre l'éditeur du logiciel et le Client auprès duquel il est mis à disposition par KMBSF;
- « données » : ensemble des fichiers et contenus du Client hébergé et accessible sur la plateforme Cloud mise à disposition du Client ;
- « éditeur » : entreprise ayant assuré la conception, le développement et la commercialisation d'un logiciel ou d'une application mis à la disposition du Client par KMBSF;
- « logiciel » : solution logicielle mise à la disposition du Client par KMBSF dans un cloud public ;
- « plateforme » : environnement d'exécution des applications objets des prestations ;
- « SaaS » ou « Software as a Service » : tout service permettant au Client d'avoir accès à des applications logicielles et à ses données dans le Cloud.
- « services » ou « services managés » : ensemble des services souscrits par le Client ;
- « utilisateur » : personne physique sous la responsabilité du Client, ayant souscrit une offre Cloud et utilisant les services souscrits.

##### **2.1.16.3. Durée**

La durée d'une solution SaaS est précisée aux conditions particulières ; son point de départ est la recette définitive des services par KMBSF dans les conditions de l'article « Recette » ci-après. Cette durée est renouvelable d'année en année par tacite reconduction avec une augmentation éventuelle de dix (10) % des tarifs indiqués aux conditions particulières à moins que l'une des Parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas les reconduire, par lettre RAR adressée au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la période en cours. KMBSF se réserve la possibilité de mettre un terme au Contrat à tout moment en cours d'exécution par lettre RAR moyennant le respect d'un préavis de trois mois en cas d'arrêt de distribution des Produits.

##### **2.1.16.4. Prestations effectuées**

Les prestations suivantes sont comprises dans l'offre de solution SaaS :

- l'accès à une plateforme Cloud du Client ;
- la reprise et l'hébergement des données du Client ;
- les éventuels forfaits souscrits aux conditions particulières par le Client et dont le contenu est décrit aux conditions générales spécifiques ci-après.

##### **2.1.16.5. Evolution des services**

Pendant toute la durée du Contrat, le Client peut commander des services supplémentaires non inclus dans les forfaits initialement souscrits en signant un nouveau contrat. Les nouveaux services souscrits s'appliquent sans préjudice de ceux déjà souscrits auxquels le Client ne peut résilier ou renoncer en cours d'engagement.

##### **2.1.16.6. Prix et facturation**

Toute souscription d'une solution SaaS donne lieu à une facturation mensuelle, terme échu. Les prix fixés aux conditions particulières sont payables comptant à réception de la facture, sauf autre délai mentionné sur la facture. Dans le cadre des forfaits, KMBSF facturera au Client tout dépassement des ressources prévues aux forfaits selon le tarif en vigueur au moment du dépassement.

##### **2.1.16.7. Limitation de responsabilité**

La responsabilité de KMBSF ne peut être engagée par le Client qu'en cas de faute prouvée.

La responsabilité de KMBSF ne peut être engagée que pour faute personnelle générant un préjudice direct, à l'exclusion de tout préjudice indirect tel que notamment, perte de chance, de chiffre d'affaire, bénéfice ou atteinte à l'image et/ou à la réputation.

Par dérogation à l'article 2.1.7., tous chefs de préjudice confondus, la responsabilité de KMBSF est limitée au montant des factures qui lui auront été payées par le Client les douze (12) derniers mois précédant la survenance du fait dommageable. En outre, la responsabilité de KMBSF ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de perte, altération ou dommage survenu aux fichiers informatiques, mémoires d'ordinateur, toute donnée du Client, ou aux documents entreposés sur le lieu d'exécution des prestations. Le Client devra se prémunir de ce risque en effectuant les sauvegardes utiles et efficaces et duplications nécessaires de ses données via le réseau ou poste par poste ainsi qu'en souscrivant à toute assurance pertinente.

##### **2.1.16.8. CLUF**

Toute souscription d'une solution externalisée ou d'une solution SaaS entraîne l'acceptation sans aucune réserve par le Client du contrat de licence utilisateur final (« CLUF ») des éditeurs.

##### **2.1.16.9. Recette**

Sauf dispositif de recette particulier propre à chaque prestation commandée par le Client, et détaillé dans les conditions générales spécifiques ci-après, l'activation du compte Client vaut recette définitive des services.

##### **2.1.16.10. Protection des données personnelles**

Les dispositions relatives à la protection des données personnelles applicables aux solutions externalisées et solutions SaaS sont définies à l'article 2.1.17 ci-après.

En cas de manquement par l'une des Parties aux obligations contractuelles non réparé dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi d'une lettre RAR notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra prononcer la résolution ou la résiliation de la solution externalisée ou solution SaaS aux torts exclusifs de la Partie défaillante sans préjudice de tous dommages et intérêts auquel elle pourrait prétendre.

En cas de résiliation anticipée aux torts du Client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à KMBSF et les redevances à échoir jusqu'au terme de la durée de la solution externalisée ou solution SaaS seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les quinze (15) jours de la date d'effet de la résiliation, nonobstant toute demande complémentaire de KMBSF en réparation de son préjudice réellement subi.

#### **2.1.17. Protection des données personnelles**

##### **2.1.17.1 Principes généraux**

Le Client a expressément rappelé à KMBSF le caractère stratégique et strictement confidentiel de toutes les données personnelles. Par conséquent, KMBSF reconnaît que l'ensemble de ces données et fichiers sont soumis au respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles prévue pour l'essentiel dans la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite loi « Informatique et Libertés » et dans le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données, dit « règlement général sur la protection des données ou RGPD » et relève de la vie privée et du secret professionnel. KMBSF s'engage à mettre en place toutes les procédures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la plus grande sécurité.

KMBSF s'engage conformément aux termes de l'article 35 de la loi Informatique et Libertés et de l'article 28 du RGPD, à prendre toutes précautions utiles au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données des fichiers et notamment empêcher toute déformation, endommagement, perte ou tout accès par des tiers non autorisés préalablement. KMBSF s'engage à maintenir ses moyens tout au cours de l'exécution des présentes. KMBSF s'engage en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité des données et des fichiers, à les remplacer par des moyens d'une performance supérieure.

Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, le Client sous-traite en tout ou partie les opérations de traitement de données personnelles, dont il est responsable, auprès de KMBSF. Les caractéristiques du traitement, à savoir finalités, description des catégories de personnes concernées, description des catégories de données personnelles, catégories de destinataires des données personnelles, transfert de données personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale et la durée de conservation des données sont fixées et précisées dans une annexe au présent Contrat intitulée « Description des traitements de données personnelles ».

Les Parties s'assureront, que KMBSF ne traite les données personnelles que sur instruction documentée du Client à moins qu'elle ne soit tenue d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit français auquel cas, KMBSF informe 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.

KMBSF s'engage à informer immédiatement le Client si, selon lui, une instruction constitue une violation du présent règlement ou d'autres dispositions du droit de l'Union européenne ou du droit des Etats membres relatives à la protection des données personnelles.

KMBSF veille à ce que les personnes autorisées qui traitent les données personnelles s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

##### **2.1.17.2 Mesures techniques et organisationnelles de sécurité du traitement**

Compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, KMBSF prend toutes les mesures techniques et organisationnelles requises afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, y compris entre autre, selon les besoins :

- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données personnelles 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. Dans le cadre de cette évaluation, KMBSF prend en compte les risques que présente le traitement résultant notamment de la destruction, de la perte, de l'altération, de la divulgation non autorisée de données personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou de l'accès non autorisé à de telles données, de manière accidentelle ou illicite.

KMBSF s'engage à maintenir ses moyens au cours de l'exécution des présentes et à défaut, à en informer immédiatement le Client.

##### **2.1.17.3 Assistance de KMBSF**

KMBSF s'engage selon les moyens et les informations dont elle dispose ainsi qu'en fonction de la nature du traitement à fournir au Client toute aide raisonnable qui lui serait nécessaire pour :

- garantir le respect des obligations de sécurité des données personnelles ;
- notifier à l'autorité de contrôle une violation de données personnelles ;
- consulter l'autorité de contrôle en cas d'analyse d'impact, indiquant que le traitement présente un risque élevé si le Client ne prend pas de mesure pour atténuer le risque ;
- communiquer à la personne concernée une violation de données personnelles ;
- effectuer l'analyse d'impact relative à la protection des données.

Aux mêmes conditions, KMBSF pourra aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits.

Le prix de cette prestation est compris dans le prix du service.

##### **2.1.17.4 Sous-traitance des opérations de KMBSF**

KMBSF pourra recourir aux services d'un sous-traitant pour le traitement des données du Client.

Le sous-traitant doit mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles présentant des garanties suffisantes assurant le respect du traitement aux exigences du RGPD et garantissant la protection des droits de la personne concernée.

Selon les services souscrits, le Client accepte le recours par KMBSF :

- aux services d'OPEN BEE, société à responsabilité limitée au capital de 100 000 euros, immatriculée au RCS d'Annecy sous le numéro 504 389 446, dont le siège social est sis Zac des Longerays – 74370 Epagny Metz-Tessy ;
- aux services de Microsoft France, société par actions simplifiée au capital de 4 240 000 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 327 733

KMBSF supprimera toutes les données personnelles à l'issue du délai de conservation indiquée à l'annexe au présent Contrat intitulée « Description des traitements de données personnelles ».

#### **2.1.17.6 Gestion de la preuve**

KMBSF met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations prévues au présent article. Cette documentation sera notamment constituée de tous les éléments permettant de démontrer que les traitements sont effectués conformément à une instruction du Client.

Il est précisé que cette documentation permettra la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

#### **2.1.17.7 - Communication des informations**

Le Client autorise expressément KMBSF et le cessionnaire éventuel à partager les données personnelles le concernant et leurs mises à jour éventuelles avec toute entité de leur Groupe respectif en cas de mise en commun de moyens ou de regroupement de sociétés. Le Client autorise également la communication d'informations le concernant à une ou plusieurs sociétés du Groupe de KMBSF et du cessionnaire, chargées de la gestion et de la prévention de risques opérationnels (évaluation du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, lutte contre le blanchiment des capitaux...). Les données recueillies peuvent faire l'objet d'un transfert en dehors de l'Union Européenne tout en garantissant le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Des clauses contractuelles types devront être signées entre les Parties dans le cas où des données personnelles seront transférées vers un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Commission européenne. Le Client est informé et accepte l'hypothèse d'une sous-traitance vers les Etats-Unis. Dans cette hypothèse, KMBSF s'engage à respecter toutes les mesures prévues par le RGPD et certifie au Client que le sous-traitant est inscrit sur le Privacy-Shield tenu par l'administration américaine qui garantit une sécurité des données personnelles transférées. Le Client en informera ses propres personnes physiques utilisateurs. Le signataire s'engage auprès de KMBSF et les cessionnaires à (i) informer toutes personnes physiques dont les données personnelles seraient traitées dans le cadre du présent article d'un tel traitement et (ii) obtenir leur consentement préalable à tout traitement de données personnelles envisagé dans l'article.

#### **2.1.17.8 Information « DPD/DPO »**

KMBSF a désigné un Délégué à la Protection des Données (Data Privacy Officer) groupe qui est Dr. Frederike REHKER. Le Client peut adresser ses demandes au DPO par courrier électronique à l'adresse [RGPD\(at\)konicaminolta.fr](mailto:RGPD(at)konicaminolta.fr) ou par courrier postal à l'adresse « DPCM/ Konica Minolta, 365 route de Saint Germain - 78420 Carrières sur Seine », accompagné d'une copie d'un titre d'identité.

#### **2.1.18 - Force majeure**

Tout cas de force majeure suspend, pendant sa durée, l'exécution du Contrat et prolonge d'autant tout délai associé et empêche l'une des Parties d'être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations. Toutefois, faute de pouvoir reprendre l'exécution du Contrat dans un délai de soixante (60) jours à compter de la survenance du cas de force majeure, les Parties se rapprocheront afin de discuter d'une modification du Contrat ou de sa résolution. Il faut entendre par « cas de force majeure » tout événement échappant au contrôle de l'une des Parties et rendant impossible l'exécution du Contrat, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Tout dommage résultant d'un risque inconnu au moment d'une intervention réalisée par KMBSF dans le cadre de l'exécution du Contrat sera considéré comme un cas de force majeure. Les Parties définissent également comme cas de force majeure une catastrophe naturelle, une grève générale ou des salariés des Parties ou de leur sous-traitant, tout événement extérieur au Prestataire ou son sous-traitant empêchant la circulation de véhicules, un état de guerre, la défaillance du réseau public de distribution d'électricité, la défaillance du réseau public des télécommunications, le bogue informatique, la perte de connectivité Internet due aux opérateurs, un acte de piratage informatique et plus généralement tous les cas reconnus par la loi et la jurisprudence françaises.

#### **2.1.19 Dispositions générales**

##### **2.1.19.1. Propriété intellectuelle**

Les éléments appartenant à KMBSF, tels que les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les moteurs de recherche, les bases de données, sans que cette liste ne soit exhaustive, sont sa propriété exclusive.

##### **2.1.19.2. Prescription**

Toute action en responsabilité contre KMBSF est prescrite un (1) an après la survenance du fait dommageable générateur.

##### **2.1.19.3. Bonne foi**

Les Parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.

##### **2.1.19.4. Tolérance**

Les Parties conviennent réciproquement que le fait pour l'une des Parties de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder à l'autre Partie des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

##### **2.1.19.5. Convention de preuve**

Les documents sous forme électronique échangés entre les Parties feront preuve, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont ils émanent et qu'ils soient établis et conservés dans des conditions raisonnables permettant d'en garantir l'intégrité.

#### **Article 2.1.20 - Droit applicable et clause attributive de compétence**

LE CONTRAT EST SOUMIS AU DROIT FRANÇAIS.

EN CAS DE CONTESTATION, LE DIFFEREND SERA PORTE DEVANT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, SEUL COMPETENT, MEME EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

## **2.2- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA VENTE DES MATERIELS**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au contrat de vente souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

### **Article 2.2.1 - Commande**

KMBSF se réserve le droit de modifier les caractéristiques des Produits figurant sur sa documentation commerciale ou de cesser la commercialisation d'un Produit sans préavis ni obligation de sa part. Seule une modification importante et substantielle des caractéristiques des Produits survenue avant la livraison pourra permettre au Client d'annuler le contrat de vente. Dans ce cas, la seule obligation de KMBSF sera la restitution de l'acompte versé, sans intérêt ni indemnité quelconque.

### **Article 2.2.2 - Prix**

Les Produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la conclusion du Contrat.

Le prix s'entend hors taxes.

Les paiements doivent être adressés au siège social de KMBSF nets de tous frais. Tous les frais bancaires, encaissements ou commissions sont à la charge du Client. Toutes les sommes dues par KMBSF au Client se compenseront avec toutes sommes dues par le Client à KMBSF après accord préalable écrit de KMBSF.

Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Tout défaut de paiement d'une facture ou toute détérioration du crédit du Client pourra justifier l'exigence par KMBSF de garantie d'un acompte plus important ou d'un paiement comptant.

#### **Article 2.2.4 - Réserve de propriété**

KMBSF SE RÉSERVE LA PROPRIÉTÉ DES PRODUITS, PIÈCES ET CONSOMMABLES, OBJET DE LA VENTE JUSQU'AU PAIEMENT INTÉGRAL DU PRIX, EN PRINCIPAL ET ACCESSOIRES, PAR LE CLIENT. LE PAIEMENT DU PRIX S'ENTEND DE L'ENCAISSEMENT EFFECTIF, LA REMISE D'UNE TRAITE OU DE TOUT AUTRE TITRE CRÉANT UNE OBLIGATION DE PAYER MAIS NE CONSTITUANT PAS UN PAIEMENT. EN CAS DE NON-PAIEMENT D'UNE SEULE ÉCHÉANCE, LA RESTITUTION DES PRODUITS LIVRÉS POURRA ÊTRE RECLAMÉE PAR KMBSF PAR TOUS MOYENS. KMBSF IMPUTERA LES ACOMPTES QUI AURAIENT PU ÊTRE VERSÉS PRÉALABLEMENT À LA RÉSILIATION DU CONTRAT, QUI INTERVIENDRA DE PLEIN DROIT À SA DEMANDE PAR LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSE DE RÉCEPTION EN CAS DE NON-PAIEMENT D'UNE ÉCHÉANCE, SUR LA DIFFÉRENCE ENTRE LE PRIX DE VENTE FACTURE AU CLIENT ET LA VALEUR VÉNALE DU PRODUIT REPRIS. LES DISPOSITIONS CI-DESSUS NE FONT PAS OBSTACLE À LA LIVRAISON DES PRODUITS AU TRANSFERT AU CLIENT DES RISQUES DE PERTE OU DE DÉTÉRIORATION DES PRODUITS SOUMIS À RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ. LE CLIENT DEVRA SOUSCRIRE UNE ASSURANCE EN VUE DE GARANTIR LES RISQUES NÉS À COMPTER DE LA LIVRAISON DES PRODUITS. IL COMMUNIQUERA À KMBSF UN JUSTIFICATIF DE CETTE POLICE D'ASSURANCE ET DES PRIMES ACQUITTÉES. LE CLIENT S'INTERDIT TOUT ACTE DE DISPOSITION OU DE TRANSFORMATION AVANT PAIEMENT COMPLET DU PRIX SAUF ACCORD PRÉALABLE DE KMBSF AINSI QUE DE DONNER EN GAGE OU DE CEDER À TITRE DE GARANTIE LA PROPRIÉTÉ DES PRODUITS.

LE CLIENT SERA TENU DE PRENDRE LES DISPOSITIONS NÉCESSAIRES POUR QUE LES PRODUITS VENDUS RESTENT JUSQU'AU PAIEMENT INTÉGRAL DU PRIX, IDENTIFIABLES COMME LA PROPRIÉTÉ DE KMBSF. EN CAS DE SAISIE OU D'AUTRE OPÉRATION SIMILAIRE OPÉRÉE PAR DES TIERS SUR LES PRODUITS. LE CLIENT EST TENU D'EN INFORMER IMMÉDIATEMENT KMBSF AFIN DE LUI PERMETTRE DE S'Y OPPOSER ET DE PRÉCISER SES DROITS. SI LA SAISIE A EU LIEU NÉANMOINS, LE CLIENT DOIT SUPPORTER TOUS LES FRAIS ET HONORAIRES DE LA PROCÉDURE DE MAINLEVÉE, IL SERA RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE QUI POURRAIT RÉSULTER DU DÉFAUT OU DU RETARD DE L'INFORMATION DE KMBSF. LE CLIENT EST CEPENDANT AUTORISÉ À REVENDRE LES PRODUITS LORSQUE CETTE VENTE ENTRE DANS LE CADRE DE L'EXPLOITATION NORMALE DE SON ÉTABLISSEMENT. TOUTEFOIS IL S'OBLIGE EN CAS DE REVENTE À INFORMER LES SOUS-ACQUÉREURS QUE LES DITS PRODUITS SONT GREVÉS D'UNE CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET À AVERTIR KMBSF DE CETTE CÉSSION AFIN QU'ELLE PUISSE PRÉSERVER SES DROITS ET, LE CAS ÉCHÉANT, EXERCER UNE REVENDICATION SUR LE PRIX DE REVENTE À L'ÉGARD DU SOUS-ACQUÉREUR. IL S'ENGAGE À COMMUNIQUER À KMBSF, DANS CES CAS ET SUR SIMPLE DEMANDE, LES NOMS ET ADRESSES DE SES ACHÉTEURS, AINSI QUE LE MONTANT DU PRIX RESTANT À PAYER PAR EUX.

LA PRÉSENTE CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ S'APPLIQUE ÉGALEMENT AU CAS OÙ, LE CONTRAT VALANT BON DE COMMANDE POUR LOCATION FINANCIÈRE, LA SOCIÉTÉ DE FINANCEMENT ANNULERAIT OU REFUSERAIT DE METTRE EN PLACE LE CONTRAT DE LOCATION FINANCIÈRE SIGNÉ AVEC LE CLIENT ALORS QUE CE DERNIER A ÉTÉ LIVRÉ DES PRODUITS.

#### **Article 2.2.5 - Clause résolutoire**

KMBSF se réserve le droit de procéder à la résiliation du contrat de vente après une mise en demeure avec accusé de réception restée en tout ou partie sans effet après un délai de huit (8) jours, en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations précisées aux articles 2.2.3 et 2.2.4 ci-dessus ; à savoir son obligation de paiement, son obligation de souscrire une assurance, son obligation de ne pas disposer ou transformer ou mettre en gage ou céder le Produit.

### **2.3- CONDITIONS GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES À LA LOCATION DES MATÉRIELS**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au contrat de location souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

#### **Article 2.3.1 - Durée de location**

Le contrat de location entre en vigueur dès sa signature par les Parties ; sa durée irrévocable est précisée aux Conditions Particulières ; à défaut, elle est de 60 mois. Cette durée démarre (i) à la date d'exigibilité du premier loyer, soit le premier jour du trimestre civil suivant la date de transfert de propriété au loueur ou (ii) à la date de signature du bon de livraison établi à la livraison de l'ensemble des Produits si le loueur est également le fournisseur. Dans ce dernier cas, la date d'exigibilité du premier loyer sera le premier jour du trimestre civil suivant la date de signature du bon de livraison. Un loyer intercalaire est émis dès la livraison des Produits, correspondant à leur mise à disposition par KMBSF, calculé au prorata des jours restants entre la date de livraison des Produits et le premier jour du trimestre civil suivant. À la fin de la durée irrévocable du contrat de location, il sera automatiquement et de plein droit renouvelé pour des périodes de douze (12) mois sauf envoi par le Client ou par KMBSF, au moins trois mois avant la date d'expiration, d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant son refus de renouveler.

#### **Article 2.3.2 - Loyer - Autres frais**

Le loyer s'entend hors taxes et à terme "à échoir".

Il s'agit d'un loyer fixe. Les frais de livraison et d'installation, d'enlèvement d'anciens Produits ou de portage spécial indiqués aux conditions particulières font l'objet d'une facturation séparée.

#### **Article 2.3.3 - Paiement**

Les factures relatives au loyer "à échoir" et aux autres frais sont adressées au Client trimestriellement. Les loyers sont intégralement payables par mandat de prélèvement à la date figurant sur la facture. Le Client signera à cet effet un mandat de prélèvement et remettra un relevé d'identité bancaire le jour de la signature du Contrat. En cas de non-paiement par le Client d'un seul loyer, KMBSF se réserve la possibilité d'obtenir la restitution des Produits sur simple ordonnance de référé du Tribunal de Commerce.

#### **Article 2.3.4 - Propriété - Sous-location - Cession - Nantissement - Saisie des Produits**

Les produits loués demeurent la propriété de KMBSF. Le Client s'engage à ne pas vendre, prêter, sous-louer les Produits désignés aux conditions particulières et à ne pas les mettre à la disposition d'un tiers pendant tout ou partie de la durée du contrat de location ou encore à ne pas les grever d'un nantissement, charge ou servitude.

De même, le Client est tenu, si un tiers venait à faire valoir des prétentions sur les Produits par opposition ou saisie, de protester contre ces prétentions et d'en aviser KMBSF par écrit dans les plus brefs délais pour lui permettre de sauvegarder ses intérêts. Si la saisie a eu lieu néanmoins, le Client doit supporter tous les frais et honoraires de la procédure de mainlevée, il sera responsable de tout dommage qui pourrait résulter du défaut ou du retard de l'information de KMBSF.

#### **Article 2.3.5 - Limitation de responsabilité - Assurances**

Tant que les Produits sont sous sa garde, le Client est responsable de la perte ou de tous dommages subis par eux et, par dérogation à l'article 1732 du Code Civil, y compris en l'absence de faute de sa part, ainsi que tous dommages causés par ceux-ci.

Produits dans un délai de deux (2) jours ouvrés en précisant ses circonstances et ses conséquences.

En cas de destruction totale ou disparition des Produits, le contrat de location sera résilié de plein droit et le Client devra verser à KMBSF une indemnité compensatrice majorée de la T.V.A. égale à la somme des loyers restant à échoir au jour du sinistre, sous déduction de l'indemnité reçue par KMBSF de la compagnie d'assurance. Pour un sinistre partiel, la remise en état des Produits sera réalisée par KMBSF aux frais du Client, sous déduction de l'indemnité reçue de la compagnie d'assurance. Le versement des loyers ne sera pas interrompu pendant cette période de réparation.

#### **Article 2.3.6 - Obligations du Client**

Le Client s'engage à :

- utiliser les Produits conformément aux spécifications de leur manuel d'utilisation, notamment en ce qui concerne l'environnement, les fournitures, les consommables et l'alimentation électrique,
  - ne pas déplacer les Produits sans le concours et l'accord préalable de KMBSF, et ce même après l'expiration ou la résiliation du contrat de location,
  - ne pas modifier, altérer ou adjoindre une quelconque pièce ou accessoire aux Produits sans l'autorisation préalable et écrite de KMBSF.
- Restituer les Produits à la fin de la location.

#### **Article 2.3.7 - Résiliation**

A. Chaque partie pourra résilier, de plein droit, le contrat de location, en cas d'inexécution par l'autre partie des obligations résultant de ses Conditions Générales ou Particulières, huit (8) jours après présentation d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet, notamment en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations précisées aux articles 2.3.3, 2.3.4, 2.3.5 et 2.3.6 ci-dessus ; à savoir son obligation de paiement, son obligation de ne pas vendre, prêter, sous-louer les Produits, de ne pas les mettre à la disposition d'un tiers, de ne pas les grever d'un nantissement, d'une charge ou d'une servitude, son obligation de souscrire une assurance, son obligation de garde des Produits, son obligation d'utiliser les Produits conformément aux spécifications de leur manuel d'utilisation, son obligation de ne pas déplacer les Produits sans le concours et l'accord préalable de KMBSF, et son obligation de ne pas modifier, altérer ou adjoindre une quelconque pièce ou accessoire aux Produits sans l'autorisation préalable et écrite de KMBSF.

B. KMBSF aura, en outre, la faculté sans mise en demeure de résilier de plein droit le contrat de location ou d'en suspendre l'exécution, le Client restant tenu à l'exécution des siennes, dans les cas suivants :

- non-paiement, même partiel, à sa date d'exigibilité d'un terme ou de toute somme due par le Client au titre de tous contrats conclus avec KMBSF,
- cession de fonds de commerce sous quelque forme que ce soit, cessation d'activité ou cession d'entreprise, mise en location-gérance,
- disparition ou diminution des garanties et suretés consenties,
- changement de nature juridique, financière ou autre, concernant la structure, l'actionnariat, les statuts, les activités ou les biens du Client susceptibles d'influer défavorablement sur son activité, son patrimoine ou sa situation économique ou financière ou sa capacité à exécuter ses obligations au titre de la location.

C. Dans tous les cas de résolution avant l'expiration de la période initiale ou des périodes renouvelées du contrat de location, à l'initiative de KMBSF du fait du Client ou à l'initiative du Client ou en cas de force majeure, la résolution entraînera, au profit de KMBSF, sans mise en demeure préalable, le paiement par le Client, en réparation du préjudice subi, d'une indemnité égale à 100% du loyer fixé multiplié par le nombre de loyers restant à courir entre la date de résolution et la date normale d'expiration du contrat de location. Les frais de résolution seront augmentés de toutes taxes éventuellement applicables. En cas de résolution ou de résiliation du contrat de location, KMBSF sera en droit de faire procéder immédiatement à l'enlèvement des Produits et d'exiger le paiement de toutes sommes dues par le Client ainsi que de tous frais résultant de la résolution et de l'enlèvement. Le Client reconnaît que la durée du contrat de location est une clause essentielle en contrepartie de laquelle KMBSF a déterminé le loyer. Toute rupture anticipée entraînerait donc un déséquilibre de l'économie générale dudit contrat pour KMBSF qui serait ainsi fondée à en demander réparation par l'application de cette clause.

#### **Article 2.3.8 - Propriété et restitution des Produits**

Les Produits loués demeurent la propriété de KMBSF. A la résolution, la résiliation anticipée ou à l'échéance du Contrat signé entre le Client et KMBSF, les frais d'enlèvement et de transport des Produits, effectués par KMBSF ou tout sous-traitant de son choix, sont à la charge du Client au tarif en vigueur au jour de la demande. Le Client devra obligatoirement faire effectuer, à sa charge selon le tarif en vigueur au jour de la prestation, la désinstallation des Produits uniquement par KMBSF avant leur enlèvement et transport.

En cas de retard dans la restitution des Produits, excédant huit (8) jours, le Client est redevable, sans mise en demeure, d'une indemnité de privation de jouissance égale au montant du loyer du dernier terme pour chaque période de retard correspondant à la durée de ce terme, toute période commencée étant due en entier.

Cette indemnité, prise dans sa globalité, sera majorée de 15% en cas d'impossibilité pour le Client de restituer les Produits

#### **Article 2.3.9 - Cession du contrat de location**

KMBSF pourra céder librement les Produits et les droits et obligations issus du contrat de location à toute personne morale de son choix (ci-après « Cessionnaire »), notamment à son partenaire financier, ou substituer toute personne morale ou physique de son choix. Le Client reconnaît que la cession lui sera parfaitement opposable dès que le Cessionnaire ou KMBSF aura procédé à sa notification par voie de lettre recommandée avec avis de réception, et s'engage dès lors à régler à la date d'exigibilité des factures au Cessionnaire l'ensemble des loyers dus et/ou restant à courir au jour de la réception de ladite notification. Il est ici précisé que le Cessionnaire ne pourra pas réclamer au Client les loyers déjà versés au à KMBSF avant la notification.

Le Client locataire reconnaît expressément que le Cessionnaire n'étant pas partie prenante à la configuration, à l'installation et à l'entretien des Produits loués mais intervenant à titre purement financier, il renonce à tout recours contre le Cessionnaire à ce titre et du fait de la fabrication, de la livraison, de l'installation et de la maintenance des Produits mais conserve tous ses recours contre le Prestataire qui demeure titulaire des obligations relatives à la maintenance des Produits. Dès lors, le Client locataire s'engage à régler l'ensemble des loyers dus ou restant à courir au jour de la notification de la cession sans pouvoir opposer au Cessionnaire aucune déduction, compensation de créance ou exception d'aucune sorte qu'il aurait à l'encontre de KMBSF.

#### **Article 2.3.10 - Taxes, frais, amendes**

Le Client supporte seul les taxes, frais et impôts qui pourraient être dus au titre de la location, qu'ils soient à la charge de KMBSF propriétaire ou du Client; à cet effet le Client s'engage également à effectuer au profit de KMBSF tout paiement complémentaire au titre des loyers de telle sorte que KMBSF perçoive des loyers nets de toute retenue à la source éventuellement applicable. Leurs variations éventuelles au cours de la location seront répercutées sur le Client. Il doit régler les amendes et contraventions entraînées par négligence ou par l'inobservation de la réglementation en vigueur et en rembourser le montant à KMBSF si KMBSF en a fait l'avance.

#### **2.4 - CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA MAINTENANCE DES PRODUITS**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au contrat de maintenance souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

Le Client fixe son choix définitif sur les services de maintenance en connaissance exacte de ses besoins et des caractéristiques présentées par lesdits services pour chaque Produit commercialisé par KMBSF.

Lorsque le contrat de maintenance est signé avec une entité soumise aux règles de la commande publique, il constitue le Cahier des Clauses Administratives Particulières à défaut d'établissement par cette entité d'un tel Cahier.

KMBSF se réserve la possibilité de recourir à tout sous-traitant de son choix pour l'exécution de la maintenance sans que cela emporte cession du contrat de maintenance au profit du sous-traitant.

#### **Article 2.4.2 - Description de la maintenance**

##### **2.4.2.1. Les deux types de maintenance**

Il existe deux types de maintenance: le relevé compteur et le forfait auxquels s'ajoutent le service Excelcio Sérénité (S) ou le service Excelcio Premium (P) en fonction du Produit.

Dans le cadre du relevé compteur, le Client s'engage à régler les pages réalisées selon les tarifs déterminés aux colonnes « Prix à la page » de l'article 1.4.1 des conditions particulières. Au cas où le Client ne réalise aucune page pendant une période de trois (3) mois, KMBSF se réserve la possibilité de facturer un nombre de pages en se basant sur la moyenne des pages effectuées par le Client sur la précédente période de trois (3) mois.

Dans le cadre du forfait, le Client s'engage à réaliser le nombre de pages déterminé aux colonnes « Nombre de pages engagées mensuellement » de l'article 1.4.1 des conditions particulières et à régler les montants des engagements prévus aux colonnes « Montant mensuel forfaitaire minimum Incluant le nombre de pages engagées » de ce même article.

En mode forfait, dans le cas d'un Produit couleur inférieur à 75 pages par minute (gamme Office), le nombre de pages couleur engagées mensuellement indiqué à la colonne prévue à cet effet est offert au Client en nombre de pages noir et blanc et reporté à la colonne « Nombre de pages engagées mensuellement » des pages monochromes. En cas de dépassement de l'engagement Couleur ou Monochrome, le Client règle un prix à la page dont le montant est indiqué aux colonnes « Prix à la page sup si engagement » des conditions particulières.

Une page "couleur" est réalisée en utilisant au moins une des couleurs suivantes : cyan, jaune ou magenta ; une page "noir et blanc" est réalisée en n'utilisant que le noir.

Il est expressément précisé que le nombre donné par KMBSF de pages réalisables par dose de toner est calculé en fonction d'un taux de couverture moyen de cinq (5) %. En cas de consommation de toner supérieure à cette norme, du fait des besoins spécifiques du Client, les doses de toner fournies en sus feront l'objet d'une facturation séparée au tarif en vigueur le jour de la commande. Les commandes de toner faites par le Client ne pourront pas excéder trois mois de consommation.

Le Service Clientèle de KMBSF chargé de l'exécution de la maintenance intervient sur appel téléphonique au centre de dépannage, sur demande du Client par Internet ou sur appel par le système ARCHANGE. Ses interventions ont lieu entre 8 heures 30 et 17 heures 30, du lundi au vendredi, excepté les jours fériés ou chômés. En dehors de cette période, les interventions sont facturables au tarif en vigueur.

KMBSF effectue la maintenance au lieu d'installation des Produits précisé aux conditions particulières ; tout changement de lieu d'installation devra être préalablement communiqué par le Client à KMBSF qui lui fera connaître si son organisation lui permet de maintenir l'exécution de la maintenance. Dans la négative, il est fait application de l'article relatif à la résolution du contrat de maintenance ci-dessous.

##### **2.4.2.2. Les différents types de services**

Le Service Pack Premium (P) payé selon la périodicité déterminée à l'article 1.5 des conditions particulières et selon le tarif mensuel indiqué à la colonne « Excelcio » correspond à la mise à jour des versions des logiciels pour les fonctions impression et numérisation, la main d'œuvre, les déplacements et les pièces détachées pour les fonctions impression et numérisation, l'accès à la hot line spécialisée au 0825 350 350 (0,34 € TTC/mn) du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 18 heures, le remplacement du contrôleur d'impression en cas d'impossibilité de solutionner le problème dessus, l'accès aux Informations « Eblzhub » sur le site [www.konicaminolta.fr](http://www.konicaminolta.fr) rubrique support et une participation aux frais de gestion administrative.

Le Service Pack Sérénité (S) payé selon la périodicité déterminée à l'article 1.5 des conditions particulières et selon le tarif mensuel indiqué à la colonne « Excelcio » correspond au Pack Premium avec, en plus, le diagnostic à distance, la gestion de la livraison des consommables, et la maintenance préventive. Le Service Pack Sécurité correspond à la personnalisation de la sécurité des données enregistrées sur le disque dur du Produit du Client selon les prérequis indiqués dans la fiche de configuration liée à cet effet.

Le Pack Compensation Carbone correspond aux prestations suivantes :

- Réception, sur adresse email du Client, une seule fois dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la signature du Contrat, d'un certificat par projet soutenu, d'un certificat de revue décrivant le(s) modèle(s) de système(s) d'impression compensé(s), d'un certificat récapitulatif le montant des émissions compensées et d'un lien sur lequel le Client pourra télécharger, autant de fois qu'il le souhaite, des stickers sous format dématérialisé, sous quatre versions différentes (« Basic », « Basic with Q-R code », « Powered by ClimatePartner », « Powered by ClimatePartner with Q-R code »), en trois couleurs, en neuf langues et en quatre formats (PDF, EPS, PNG et JPEG).

- Consultation et utilisation des informations sur les projets soutenus sur <http://www.konicaminolta.fr/fr/solutions-dentreprise/developpement-durable/compensation-carbone.html> ou <http://fpm.climatepartner.com/tracking/> + le numéro d'identification du Pack indiqué sur les certificats précités. Le numéro d'identification précisé sur les certificats est personnel au Client et ne doit pas être divulgué à des tiers qui pourraient avoir accès aux informations et documents précités. Il est précisé que des données personnelles du Client pourront être transférées à un prestataire tiers certificateur de l'opération Compensation Carbone, qui ne les transférera qu'au sein de l'Union Européenne.

Le Service Pack Eco correspond aux paramétrages des éco-fonctionnalités du système d'impression et de son pilote d'impression du Client selon les prérequis indiqués dans la fiche de configuration liée à cet effet.

Le Service Pack Identité Clients correspond au paramétrage pour la personnalisation du panneau de commandes du système d'impression du Client selon les prérequis indiqués dans la fiche de configuration liée à cet effet.

##### **2.4.2.3. Contenu de la maintenance**

La maintenance portant sur les Produits désignés à l'article 1.2 des conditions particulières inclut :

- la fourniture des consommables (encre, tambour, développeur, toner),
- le dépannage et l'entretien (le temps de déplacement compris),
- le remplacement des pièces détachées défectueuses, sauf si l'origine de cette défectuosité est de la responsabilité du Client. KMBSF s'engage à garder un stock de pièces détachées pendant une durée de sept (7) ans pour les Produits neufs à compter de l'entrée en vigueur du Contrat.

Sont strictement exclues sauf mentions contraires aux conditions particulières :

- la fourniture de papier, de transparents, d'étiquettes et de tout autre support,
- la fourniture d'agrafes, de colle, d'intercalaires, de chemises et de tout autre matériel de réalisation de documents,
- les opérations de changement des consommables.

Le Client ne doit pas utiliser Archange dans d'autres locaux et avec d'autres Produits que ceux indiqués aux conditions particulières.

Le boîtier et/ou la carte SIM du système Archange insérés dans les Produits restent la propriété de KMBSF.

Il appartient au Client de fournir et de respecter les prérequis détaillés ci-dessous pour le fonctionnement du service Archange :

- Pour la connexion WebDAV = une connexion des Produits au réseau interne du Client et un accès permanent à Internet en https,
- Pour la connexion Email Simplex = une connexion des Produits au réseau interne et un accès permanent au serveur de messagerie du Client par le protocole SMTP,
- Pour la connexion fax = une connexion des Produits à une ligne fax analogique en appels entrant et sortant,
- Pour la connexion modem GPRS = une installation des Produits à un endroit disposant d'une couverture de réseau téléphonique mobile.

Si le choix du type de connexion effectué par le Client à l'article 1.4.3 des conditions particulières s'avère techniquement impossible, KMBSF pourra à sa seule discrétion changer le type de connexion.

#### **2.4.2.5. Le Service Box Evolution**

Le Service Box Evolution, ci-après « SBE », ou tout autre boîtier ayant les mêmes fonctionnalités qui lui serait substitué est un outil de relevé automatique des compteurs des systèmes d'impressions Konica Minolta. Le Client reconnaît et accepte que la propriété, les droits d'auteurs et autres droits de propriété intellectuelle relatifs au SBE sont détenus par KMBSF qui a développé cet outil. L'installation du SBE sera effectuée par le Client conformément au guide d'installation qui lui sera fourni et qu'il s'engage à respecter. Le Client ne devra pas utiliser le SBE dans d'autres locaux et avec d'autres Produits que ceux indiqués aux conditions particulières. Au terme du contrat de maintenance, le Client aura l'obligation de restituer à KMBSF le SBE par un colis qui lui sera envoyé et prépayé par KMBSF.

Il appartient au Client de fournir et de respecter les prérequis détaillés ci-dessous pour le fonctionnement du SBE :

- le boîtier doit pouvoir communiquer sur le réseau interne via le protocole snmp port 161 et être autorisé à parcourir les vlan dans lesquels les systèmes d'impressions Konica Minolta sont connectés ;
- le port 443 doit être ouvert ; l'envoi des relevés compteurs se faisant en HTTPS ;
- le boîtier nécessite d'être branché sur une prise de courant 220v avec le câble d'alimentation fourni ;
- le boîtier doit être relié au réseau du Client via un câble RJ45.

#### **2.4.2.6. Le service Remote Panel**

Remote Panel est un service qui permet à KMBSF de prendre le contrôle à distance de l'écran des Produits du Client - ce qu'il accepte expressément - afin de l'assister dans le paramétrage et ou la résolution de pannes. Il appartient au Client de fournir et de maintenir une connexion HTTPS (Port 443) pour le fonctionnement du service Remote Panel. Le serveur gérant la communication avec le Produit du Client est basé sur un site du Groupe KONICA MINOLTA dans une DMZ de ses services informatiques protégée par un Firewall et paramétrée suivant une règle du Moindre Privilège ; KMBSF configurera le Produit du Client pour pouvoir communiquer en HTTPS (Port 443) avec ce serveur. La communication ne peut ensuite être établie que sur requête du Client qui appelle la hotline de KMBSF et communique le code d'accès aléatoire affiché à l'écran de son Produit pour permettre l'ouverture de l'accès au Remote Panel. La hotline de KMBSF a alors accès aux informations visibles sur l'écran du Produit, à certains paramètres ainsi qu'au contenu d'éventuelles boîtes créées sur le Produit ; ce que le Client accepte expressément. Pendant toute la durée de l'intervention à distance, le Client pourra suivre sur son écran en temps réel les manipulations et interrompre à tout moment la connexion.

#### **2.4.2.7. Relevé des compteurs**

Les compteurs des Produits sont communiqués par le SBE ou tout autre boîtier ou par le système Archange ou tout autre système choisi à l'article 1.4.3 des conditions particulières ou par le Client ou par KMBSF pour facturer les pages effectuées. A défaut, KMBSF facturera les pages selon une estimation basée sur les compteurs communiqués ou relevés antérieurement ou sur le volume mensuel moyen de pages effectuées par ce type de Produit au niveau national.

Dans les cas où les compteurs sont relevés à la fois par le SBE ou tout autre boîtier et le système Archange, KMBSF facturera les copies en priorité sur la base des compteurs relevés par le SBE ou tout autre boîtier.

#### **2.4.2.8. Prise en main des utilisateurs**

Le technicien de KMBSF effectuera un accompagnement à l'utilisation des différentes fonctions de base des Produits dans la limite de cinq (5) personnes dès leur connexion, d'une durée de quinze (15) minutes pour les Produits imprimantes et de vingt (20) minutes pour les Produits multifonctions. Cette prise en main couvre les points suivants :

- Réalisation de copie (recto verso, sélection supports papier, finition, nombre d'exemplaires),
- Réalisation d'une impression (recto verso, sélection supports papier, finition, nombre d'exemplaires),
- Numérisation d'un document,
- Résolution d'un problème de serrage papier,
- Remplacement des consommables,
- Archange (type de connexion, fonctionnalités assurées, règles à respecter),
- Si option Fax installée, envoi d'un fax.

Au-delà de cette prise en main, le Client peut recevoir une formation complémentaire sur site ou par sessions d'e-training selon des modalités, notamment financières, à convenir ultérieurement entre les Parties.

#### **Article 2.4.3 - Durée de la maintenance**

La durée initiale du contrat de maintenance qui court à compter de sa signature par les Parties, est précisée aux conditions particulières ; à défaut elle est de 60 mois pour un Produit neuf et de 36 mois pour un Produit d'occasion. Pour les Produits neufs uniquement, le contrat de maintenance est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes de douze mois sauf envoi par le Client ou KMBSF, au moins trois mois avant l'échéance de la période en cours, d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant son refus de renouveler.

#### **Article 2.4.4 - Prix - Révision des prix**

Les pages ou copies sont comptées en unités de comptage sur la base d'un document au format A4, grâce aux compteurs incorporés aux Produits. Ainsi, un document au format A3 vaut deux unités et quatre unités en recto verso, deux scans valent une unité, le format bannière est facturé un nombre de A4 en fonction de la longueur de la bannière imprimée, un document au format A4 recto verso vaut deux unités.

KMBSF appliquera des frais de facturation d'un montant de 4.75 euros HT par facture.

Les prix sont révisés à la hausse de plein droit, et sans autre avis, chaque année à la date anniversaire de la signature du contrat de maintenance, en fonction de l'évolution du dernier Indice Coût Horaire du Travail Révision ICHT Rev 2009 connu le jour de révision avec une majoration de cinq (5) points ; l'indice de référence étant le dernier indice connu au jour de la signature du Contrat. Dans l'hypothèse où l'indice ICHT Rev 2009 viendrait à disparaître, il sera substitué par l'indice le plus proche. Au-delà de la période initiale, les prix seront révisés à la hausse selon les modalités du paragraphe précédent

**Article 2.4.5 - Paiement**

Les factures sont "terme à échoir". Elles sont payables immédiatement par prélèvement automatique par décade à la date figurant sur la facture.

**Article 2.4.6 - Obligations du Client**

Le Client s'engage à :

- payer le prix convenu,
- ne pas déplacer les Produits sans le concours et l'accord préalable écrit de KMBSF,
- n'effectuer et ne laisser effectuer aucune intervention technique sur les Produits autrement que par l'intermédiaire d'un technicien ou d'un sous-traitant de KMBSF,
- utiliser uniquement les consommables fournis par KMBSF,
- fournir selon la périodicité prévue aux conditions particulières les relevés compteurs nécessaires à la facturation.

Les interventions rendues nécessaires par des pannes résultant de la négligence du Client et/ou du non-respect des obligations ci-dessus, seront facturées (pièces, main d'œuvre et déplacement) au Client en plus de la tarification prévue au Contrat.

**Article 2.4.7 - Responsabilité**

Le Client signera avant ou concomitamment à la signature du Contrat, une fiche de configuration dont l'objet est de décrire son environnement informatique afin de vérifier sa compatibilité avec les Produits choisis au Contrat et d'indiquer l'ensemble des prérequis du Client et paramètres nécessaires pour pouvoir bénéficier desdits Produits.

KMBSF ne sera pas responsable d'un défaut de fonctionnement des Produits dès lors que le Client n'aura pas fourni toutes les précisions utiles sur son environnement informatique ou dès lors que le Client aura changé son environnement informatique par rapport à celui décrit sur la fiche de configuration.

KMBSF ne sera pas responsable en cas d'impossibilité de fournir les Produits choisis par le Client dès lors que le Client n'aura pas respecté les prérequis ni donner tous les paramètres utiles.

**Article 2.4.8 - Clause résolutoire**

A. Chaque partie pourra résilier le contrat de maintenance, en cas d'inexécution par l'autre partie des obligations résultant de ses conditions générales ou particulières, huit (8) jours après présentation d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet, notamment en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations précisées à l'article 2.4.6 ci-dessus ; à savoir son obligation de paiement du prix, obligation de n'effectuer et de ne laisser effectuer aucune intervention technique sur les Produits autrement que par l'intermédiaire d'un technicien ou d'un sous-traitant de KMBSF, obligation d'utiliser uniquement les consommables fournis par KMBSF, obligation d'utiliser les Produits conformément aux spécifications de leur manuel d'utilisation, obligation de ne pas modifier, altérer ou adjoindre une quelconque pièce ou accessoire aux Produits sans l'autorisation préalable et écrite de KMBSF, obligation de fournir selon la périodicité prévue aux conditions particulières les relevés compteurs nécessaires à la facturation, et obligation de souscrire une police d'assurance contre le vol, la perte, la détérioration des Produits en cas de location des Produits.

B. KMBSF aura en outre la faculté soit de suspendre l'exécution de plein droit du contrat de maintenance, sans mise en demeure et sans prolongation correspondante de sa durée, soit de le résilier de plein droit sans mise en demeure, dans les cas suivants :

- dépassement du volume copies mensuel maximal, selon les prescriptions du constructeur,
- non-paiement, même partiel, à sa date d'exigibilité d'un terme ou de toute somme due à KMBSF au titre de tous contrats conclus avec KMBSF,
- cession de fonds de commerce sous quelque forme que ce soit, cessation d'activité ou cession d'entreprise, mise en location-gérance du fonds de commerce,
- déplacement des Produits sans le concours et l'accord préalable de KMBSF, et ce même après l'expiration ou la résiliation du contrat de maintenance.

**C. Clause de dédit**

Dans tous les cas de résolution avant l'expiration de la période initiale ou des périodes renouvelées du contrat de maintenance, à l'initiative de KMBSF du fait du Client ou à l'initiative du Client ou en cas de force majeure, la résolution entraînera, au profit de KMBSF, sans mise en demeure préalable, le paiement par le Client d'une indemnité égale à 100 % de la valeur de la moyenne mensuelle des copies dues au titre du forfait engagé, au prix en vigueur au jour de la résolution, ou égale à 100% de la valeur de la moyenne mensuelle des copies effectuées depuis la date d'entrée en vigueur du contrat de maintenance jusqu'à sa date de résolution anticipée, au prix en vigueur au jour de la résolution, dans l'hypothèse d'une absence de forfait engagé ou dans l'hypothèse où la moyenne mensuelle des copies effectuées est supérieure au forfait engagé, multiplié par le nombre de mois restant à courir entre la date de résolution et la date normale d'expiration du contrat de maintenance.

Les frais de résolution seront augmentés de toutes taxes éventuellement applicables.

En effet, les Parties reconnaissent que la durée du contrat de maintenance constitue une condition déterminante à l'origine d'un tarif adapté à la durée et à la consommation du Client et qui a entraîné pour KMBSF l'obligation de maintenir un stock de pièces détachées et de consommables ainsi que la nécessité de maintenir un personnel hautement qualifié. Toute rupture anticipée entraînerait un déséquilibre de l'économie générale dudit contrat au détriment de KMBSF. Les Parties conviennent que la présente clause C, constitue une clause de dédit.

D. En cas de relevé compteur, et en l'absence de pages effectuées par le Client pendant une période de trois (3) mois, KMBSF se réserve la possibilité de résilier le contrat de maintenance et d'appliquer la clause de dédit ci-dessus.

**Article 2.4.9 - Prêt technique de matériel**

Dans le cas où KMBSF déciderait de prêter un matériel au Client le temps de la réparation du ou des Matériel(s) objet(s) du présent Contrat alors :

- Le Client reconnaît que toutes les conditions générales communes et les conditions générales spécifiques à la maintenance des Matériels du présent Contrat seront applicables au matériel prêté,
- Les coûts copies du matériel prêté seront facturés dans les mêmes conditions que celle prévues pour le Matériel objet de la réparation,
- Le matériel prêté restera la propriété de KMBSF,
- La Direction Technique de KMBSF estimera seule la durée de prêt nécessaire,
- Pendant toute la durée du prêt le Client s'engage à ne pas vendre, prêter, louer le matériel prêté et à ne pas les mettre à la disposition d'un tiers pendant tout ou partie de la durée du prêt ou encore à ne pas les grever d'un nantissement, d'une charge ou d'une servitude,
- Tant que le matériel prêté est sous sa garde, le Client est responsable de la perte ou de tous dommages subis et causés par celui-ci. En cas de destruction, perte ou vol du matériel prêté, le Client devra verser à KMBSF une indemnité compensatrice majorée de la T.V.A. égale à la valeur du matériel prêté au jour du sinistre. Pour un sinistre partiel, la remise en état du matériel prêté sera réalisée par KMBSF aux frais du Client,
- A l'issue de la durée du prêt, KMBSF procédera à la reprise du matériel sans que le Client ne puisse s'y opposer ».

**2.5 - CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA SOUS LICENCE DES LOGICIELS**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent aux logiciels souscrits par le Client aux conditions particulières du Contrat.

Les termes ci-dessous auront, pour les besoins du Contrat, la signification suivante :

- « Documentation » : Tous les documents fournis par KMBSF relatifs aux Logiciels.
- « Logiciels » : La version code objet du (des) produit(s) commandés par le Client défini à l'article 1.4 des conditions particulières et toute Mise à Jour (Update) qui pourrait être fournie en application d'un contrat séparé de maintenance, suivi et mise à jour.
- « Utilisateur » : Un processeur central ou « Central Processing Unit » (le « CPU ») qui ne peut être utilisé que par une seule personne à la fois et qui exécute le Logiciel.
- « Droits d'Utilisateurs » : Droits concédés au Client en application des présentes.
- « Période de garantie » : La période de quatre-vingt-dix (90) jours suivant le jour de la livraison.

#### **Article 2.5.3 - Propriété et sous-licence des Logiciels**

Le Client reconnaît que les Logiciels et la Documentation sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle ainsi que le droit applicable au secret commercial. Ces droits restent en toutes circonstances la propriété exclusive de l'éditeur qui en a concédé licence à KMBSF.

Aucun droit de propriété d'aucune sorte n'est transféré au Client. Les améliorations, adaptations, traductions, modifications et les personnalisations effectuées par KMBSF ou ses fournisseurs pendant la durée du Contrat demeureront en toutes circonstances la propriété de l'éditeur.

KMBSF concède au Client, qui l'accepte, le droit personnel, non-exclusif, non cessible et non transférable d'utiliser les Logiciels et leur Documentation pour ses besoins propres et pour le nombre de Droits d'Utilisateurs achetés. Ce droit d'utilisation est limité à l'usage personnel interne du Client, dans ses locaux, à l'exclusion de tous services à des tiers notamment de "outsourcing".

Cette sous-licence est concédée uniquement pour la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

#### **Article 2.5.4 - Limitations d'utilisation**

La sous-licence concédée à l'article 2.5.3 est assortie des limites suivantes :

Lors de l'utilisation, certains Logiciels ne peuvent être utilisés que par le nombre d'utilisateurs prévus aux conditions particulières qui, à défaut est de un (1) utilisateur; cette utilisation devra être conforme aux spécifications des Logiciels.

Le Client ne doit pas utiliser les Logiciels, ni les fournir ou les rendre disponibles de quelque manière que ce soit, dans une configuration multi-utilisateurs ou accès-distant, à moins qu'il n'y soit expressément autorisé.

Le Client ne pourra ni sous-licencier, ni prêter, ni louer les Logiciels et leur Documentation à des tiers.

Le Client n'est pas autorisé à faire de copies des Logiciels ou de leur Documentation.

Il pourra néanmoins faire une (1) copie de sauvegarde pour des motifs de sécurité, utilisable uniquement en cas de défaillance de l'exemplaire original. Le Client conservera une copie complète des Logiciels dans un endroit sûr. Le Client n'est pas autorisé à :

- copier, modifier, adapter, traduire, décompiler, désassembler les Logiciels de quelque manière que ce soit,
- fusionner les Logiciels à tout autre programme d'ordinateur ou travail et créer des produits dérivés des Logiciels,
- diffuser, commercialiser les Logiciels que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

Le Client ne pourra retirer ou supprimer les avis relatifs aux droits de propriété intellectuelle et industrielle apposés sur les Logiciels et leur Documentation.

#### **Article 2.5.5 - Non-divulgaration**

Chacune des Parties s'engage à ne divulguer ni les Logiciels, ni leur Documentation, ni les renseignements communiqués à l'autre partie à l'occasion de l'exécution des présentes et s'engage à faire respecter ces dispositions par ses employés. Les informations confidentielles ainsi divulguées ne peuvent être utilisées que pour l'exécution du Contrat. Cette obligation survivra à la résolution ou à l'expiration du Contrat.

#### **Article 2.5.6 - Garanties**

Les garanties souscrites par KMBSF sont exclusives de toute autre, expresse ou tacite, de fait ou de droit, et notamment quant à l'aptitude des Logiciels à accomplir une tâche particulière. Le Client a toutefois été avisé et reconnaît expressément qu'en l'état de la technique, il est impossible de garantir qu'un logiciel est exempt de bogues et KMBSF ne garantit en aucun cas que les Logiciels fonctionneront sans discontinuité ni bogue.

Il appartient donc au Client de prendre, sous sa responsabilité, toute mesure appropriée pour réduire autant que faire se peut les conséquences dommageables de tout incident ou dysfonctionnement, notamment en constituant les sauvegardes nécessaires lors de l'installation puis de l'utilisation des Logiciels

#### **Article 2.5.7 - Limitation de responsabilité**

La responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre de KMBSF ne pourra en aucun cas être engagée par le Client en cas de dommages ou pertes indirectes trouvant leur origine dans l'exécution des présentes, tels que notamment le préjudice financier commercial, la perte de Clientèle, le trouble commercial quelconque, la perte de données ou de fichiers informatiques. En cas de mise en cause de la responsabilité de KMBSF, les Parties conviennent que l'indemnisation mise à sa charge sera limitée au prix forfaitaire annuel payé par le Client au jour du fait générateur ayant motivé la condamnation de KMBSF

#### **Article 2.5.8 - Cession de la sous-licence**

Le Client n'est pas autorisé à céder, à titre gratuit ou onéreux, la présente sous-licence, conclue Intuitu personae, sans l'accord préalable écrit de KMBSF

#### **Article 2.5.9 - Durée du contrat**

La sous-licence est concédée au Client pour une durée illimitée.

#### **Article 2.5.10 - Résolution - Cessation du contrat**

Chaque partie pourra résilier la sous licence de logiciel en cas de manquement par l'autre partie à l'une de ses obligations après envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée A.R. à la partie défaillante d'avoir à remédier à ce manquement restée sans effet dans les trente (30) jours de sa réception.

A la résolution de la sous licence, le Client ne pourra plus utiliser de copies des Logiciels et de leur Documentation.

A la cessation de la sous licence, pour quelque cause que ce soit, le Client devra restituer à ses frais les Logiciels et leur Documentation ainsi que sa copie à KMBSF.

## **2.6- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA MAINTENANCE DES LOGICIELS**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent aux logiciels souscrits par le Client aux conditions particulières du Contrat.

#### **Article 2.6.1 - Objet du contrat :**

Les présentes conditions générales spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la maintenance sur les logiciels précisés aux conditions particulières, ci-après les "Logiciels", est effectuée par KMBSF ou tout sous-traitant de son choix au profit du Client.

- « Niveau 2 de Maintenance » = identifier, gérer, résoudre, décrire et tenter de résoudre tous les bogues qui ne peuvent être réparés au Niveau 1 de Maintenance et qui nécessitent des changements de code de base.
- « Logiciels » = les logiciels définis aux conditions particulières pour lesquels le Client a souscrit une sous licence d'utilisation auprès de KMBSF et pour lesquels des prestations de maintenance ont été souscrites par KMBSF auprès de l'éditeur au profit du Client.
- « Updates (Mises à jour) » = les nouvelles versions des Logiciels qui les modifient ou les améliorent sans leur apporter de nouvelles fonctions ou capacités.

Les paiements doivent être adressés au siège social de KMBSF nets de tous frais. Tous les frais bancaires, encaissements ou commissions sont à la charge du Client. Toutes les sommes dues par KMBSF au Client se compenseront avec toutes sommes dues par le Client à KMBSF après accord préalable écrit de KMBSF. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne. Tout défaut de paiement d'une facture ou toute détérioration du crédit du Client pourra justifier l'exigence par KMBSF de garantie, d'un acompte plus important, d'un paiement comptant. Il en sera ainsi, notamment en cas de modification de la situation juridique du Client, de son activité professionnelle, ou en cas de cession, de location, de mise en nantissement, d'octroi d'une garantie ou apport de tout ou partie de son fonds de commerce ou en cas de toute autre opération.

#### **Article 2.6.3 - Maintenance des Logiciels**

Il est précisé que le Client est soumis aux Conditions (ou contrat) de Licence Utilisateur Final (CLUF) figurant à l'installation des logiciels.

Dans le cadre de la maintenance, KMBSF s'engage :

- à installer les Logiciels chez le Client s'il souscrit l'option installation qui est une prestation payante en sus de la maintenance; l'installation sera attestée par un procès-verbal d'installation signé par le Client;
  - à assister le Client à l'usage convenable des applications des Logiciels ;
  - à assister le Client en cas de difficulté rencontrée dans l'utilisation ou la manipulation des Logiciels ;
  - à fournir les Mises à jour (updates) ;
  - à fournir une maintenance des Logiciels de Niveau 1 et de Niveau 2 au Client pour les problèmes résultant d'une erreur ou d'un défaut des Logiciels.
- Si KMBSF détermine que le problème signalé par le Client n'est pas lié à une erreur ou à un défaut des Logiciels, le Client devra indemniser KMBSF du temps et des frais engagés, conformément au tarif journalier applicable et rembourser les frais relatifs au déplacement.

KMBSF n'aura pas à assurer la maintenance pour les problèmes résultant :

- d'une utilisation impropre des Logiciels,
- de modifications ou personnalisations des Logiciels par le Client,
- d'une intervention d'un tiers non autorisé par KMBSF sur les Logiciels,
- d'une modification par le Client de son système d'exploitation informatique sans que KMBSF ait validé la compatibilité de ce nouveau système avec les Logiciels.

Procédure de mise en œuvre de la maintenance

Le Client signalera à KMBSF les problèmes rencontrés, par téléphone au numéro suivant 0825 350 350 (0,34€ ttc/mn) du lundi au vendredi entre 8 heures 30 et 18 heures sans interruption, excepté les jours fériés ou chômés, en fournissant les informations suivantes :

- la date à laquelle le problème est apparu,
- une description détaillée du problème incluant la version du Logiciel, la base de données et toute autre information relative à la configuration ou au contexte concernant le problème,
- toutes les démarches effectuées par lui pour résoudre le problème.

KMBSF tentera de résoudre le problème à distance par téléphone. Dans l'éventualité où le problème ne peut pas être résolu à distance, KMBSF se rendra sur le site du Client dans les huit (8) heures ouvrées suivant son appel. Le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sauvegarde de ses données ou de ses logiciels avant chaque intervention de KMBSF ou de son sous-traitant ainsi que pour en assurer leur restitution après l'intervention.

Le Client devra, en outre, donner son autorisation préalable écrite pour toute intervention de KMBSF ou de son sous-traitant sur son système informatique.

#### **Article 2.6.4 - Services de Mises à jour**

KMBSF transmettra les Mises à Jour (Updates) du Logiciel par e-mail ou par tout autre moyen au Client qui procédera seul à leur installation. L'adresse e-mail du Client est celle déclarée aux conditions particulières.

#### **Article 2.6.5 - Conditions tarifaires**

La maintenance incluant la main d'œuvre, le déplacement, l'accès à la hotline et l'accès aux Mises à Jour est effectuée en contrepartie du paiement d'un prix forfaitaire défini aux conditions particulières. Ce prix forfaitaire sera révisé à la hausse, de plein droit, chaque année à la date anniversaire de la signature du contrat en fonction de l'évolution du dernier indice SYNTEC connu le jour de la révision ; l'indice SYNTEC de référence étant le dernier indice connu au jour de la signature du Contrat.

Le règlement du prix forfaitaire annuel s'effectuera par avance au début de chaque période annuelle sans pouvoir donner lieu à un quelconque remboursement en cas de cessation du contrat, pour quelque raison que ce soit, au cours de la période annuelle.

#### **Article 2.6.6 - Limitation de responsabilité**

En tant que de besoin, il est rappelé que les obligations souscrites par KMBSF au titre des prestations de maintenance sont des obligations de moyen. La responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre de KMBSF ne pourra en aucun cas être engagée par le Client en cas de dommages ou pertes indirectes trouvant leur origine dans l'exécution des présentes, tels que notamment le préjudice financier commercial, la perte de Clientèle, le trouble commercial quelconque, la perte de données ou de fichiers informatiques.

En cas de mise en cause de la responsabilité de KMBSF, les Parties conviennent que l'indemnisation mise à sa charge sera limitée au prix forfaitaire annuel payé par le Client au jour du fait générateur ayant motivé la condamnation de KMBSF

#### **Article 2.6.7 - Propriété**

Les Logiciels, leurs mises à jour et leur documentation restent la propriété de l'Editeur.

#### **Article 2.6.8 - Durée du contrat**

Le contrat de maintenance des Logiciels est conclu pour une durée indiquée aux conditions particulières, à compter de sa date de signature par les Parties ; à défaut elle est de 12 mois. Il se renouvellera par tacite reconduction, aux mêmes conditions, par période de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois avant la date d'échéance de la période en cours.

contrat, soit de le résilier de plein droit sans mise en demeure, dans les cas suivants :

- non-paiement, même partiel, à sa date d'exigibilité d'un terme ou de toute somme due à KMBSF quand bien même elle ne découlerait pas du Contrat,
- cession de fonds de commerce sous quelque forme que ce soit, cessation d'activité ou cession d'entreprise, mise en location-gérance du fonds de commerce,
- obtention par le Client de délais de paiement, remise de dette ou moratoire dans le cadre d'une procédure ou d'un accord collectif avec des créanciers.

## **2.7- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AUX LOGICIELS DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE DES DONNEES**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent aux logiciels de sauvegarde externalisée des données souscrits par le Client aux conditions particulières du Contrat.

### **Article 2.7.1 - Objet et contenu du service**

La sauvegarde externalisée des données consiste en une prestation :

- de sauvegarde externalisée automatique sur espace « cloud » localisé en France, public, mutualisé ;
- et de restitution des données informatiques du Client dans les conditions fixées ci-après.

Ce service fonctionne au moyen d'un logiciel de sauvegarde externalisé tel que KOMI Cloud ou tout autre logiciel aux fonctionnalités équivalentes (ci-après le « Logiciel »). Le Logiciel peut être librement substitué par un autre par KMBSF, un délai d'un mois étant accordé au Client pour procéder ou faire procéder au changement de Logiciel. KMBSF se réserve la possibilité d'apporter au Logiciel toutes modifications qu'elle jugera opportunes tout en maintenant le niveau fonctionnel à un niveau équivalent ou supérieur à la version antérieure.

Ce logiciel est installé par le Client. L'assistance à l'installation et à l'intégration du Logiciel figure en option payante au catalogue des services KMBSF. Si le Client ne choisit pas l'option installation, il sera seul responsable des conséquences d'une installation défectueuse par ses soins.

KMBSF s'engage sur une volumétrie maximale de sauvegarde des données du Client de 2Go sur une période roulante de quatorze (14) jours, soit une volumétrie maximale de 28Go.

Les conditions générales spécifiques à la sous licence et à la maintenance des logiciels détaillées ci-dessus s'appliquent également aux logiciels de sauvegarde externalisée des données.

### **Article 2.7.2 - Prérequis techniques**

La mise en œuvre de la sauvegarde ne peut être activée sans les prérequis suivants de la part du Client :

- une ligne Internet de type ADSL ou Fibre disposant d'un débit suffisant,
- l'installation du Logiciel sur les Produits du Client lequel est soumis aux Conditions de Licence Utilisateur Final stipulées ci-après pour le Logiciel KOMI Cloud et/ou figurant à l'installation du Logiciel.

Le Client doit veiller à la protection physique et logique de son système informatique ainsi qu'au bon fonctionnement de ses matériels informatiques, réseau et autres connexions permettant la sauvegarde.

### **Article 2.7.3 - Responsabilité - Indemnisation La responsabilité de KMBSF ne pourra être engagée :**

- en cas d'interruption temporaire du service pour maintenance ;
- si le Client n'a pas respecté les prérequis ci-dessus indiqués ;
- en cas d'altération des données antérieurement à leur sauvegarde, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client ou de l'un de ses préposés altérant les données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par KMBSF ;
- en cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels installés chez le Client ou de rupture de la connexion Internet entre KMBSF et le Client ou de modification par le Client, sans avis préalable à KMBSF de son environnement informatique ou de ses matériels ou encore en cas de tout élément extérieur indépendant de sa volonté tel que, non limitativement : sinistre, panne électrique, connexion impossible ;
- en cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers ;
- en cas de force majeure, étant précisé que tout événement imprévisible ou irrésistible, même s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de force majeure.

Outre les dispositions des articles 2.1.7 et 2.1.16.7, il est rappelé que le Client doit faire couvrir, à ses frais, les risques liés à une éventuelle altération, destruction ou perte de ses données auprès de toute compagnie d'assurance notoirement solvable, risque qu'il devra appréhender et évaluer sous sa propre et entière responsabilité sans recours aucun contre KMBSF.

### **2.7.4 Nature des données sauvegardées**

Le Client s'engage à ce que les données sauvegardées soient conformes aux normes en vigueur, licites et qu'elles respectent le droit des tiers particulièrement en termes de propriété intellectuelle (contrefaçon) et de prohibition des contenus à caractère pédopornographiques, d'apologie du crime, du terrorisme ou du fascisme, diffamants ou dénigrants.

KMBSF n'est pas responsable de la nature et du contenu des données sauvegardées qui relèvent de la seule responsabilité du Client. Les données étant automatiquement cryptées, KMBSF n'a strictement aucun moyen de lire ou de prendre connaissance du contenu des données sauvegardées. KMBSF ne saurait être qualifiée d'hébergeur auprès des utilisateurs finaux au sens de la loi n°2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique et ne saurait encourir aucune responsabilité d'aucune sorte à ce titre. L'attention du Client est d'ailleurs attirée sur l'obligation de mettre en place pour ses utilisateurs tout mécanisme pertinent de notification de contenu illicite ou susceptible de l'être au sens de l'article 6 I de la loi précitée.

Le Client s'engage à garantir KMBSF des conséquences telles que notamment dommages de toute nature, frais raisonnables de procédure, de tout recours d'un tiers, de tout litige ou de toute procédure, civile ou pénale engagée contre KMBSF et tirée de la nature ou du contenu des données sauvegardées.

Conformément aux dispositions en vigueur, KMBSF pourra mettre les données sauvegardées à la disposition de toute autorité judiciaire compétente et autorisée et pourra, sur réquisition ou décision de justice, supprimer l'accès aux données ou procéder à leur destruction. Tous les frais engagés dans ce cadre par KMBSF seront alors refacturés au Client.

Le Client est le seul responsable, au sens de la loi « Informatique et Libertés » et du Règlement européen « RGPD » des fichiers informatiques automatisés sauvegardés. Le Client, en tant que responsable de traitement, détermine seul la finalité et les moyens de collecte et de gestion de ses données. Il déclare faire son affaire personnelle de ses obligations. Le Client et KMBSF reconnaissent qu'ils ne procèdent à aucune validation des mesures prises par l'autre pour respecter cette législation sur la protection des données.

### **Article 2.7.5 - Restauration - Restitution des données**

En cas de perte ou d'altération des données sauvegardées, KMBSF s'engage à faire ses meilleurs efforts pour les restaurer au moyen de sauvegardes incrémentales du serveur permettant une rétention des sauvegardes pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires. En pareil cas, le Client doit contacter directement KMBSF en mode assistance. KMBSF fera alors ses meilleurs efforts pour fournir, dans les meilleurs délais, les données souhaitées par tout moyen approprié laissé au libre choix de KMBSF et susceptible d'évoluer dans le temps.

Pour permettre la restitution au moment où elle sera demandée par le Client, KMBSF mettra en œuvre les moyens suivants:

- l'utilisation de moyens techniques (architecture, matériels, logiciels, protocoles, etc.) standards et disponibles sur le marché ;
- la consignation, dans un lieu ou par un moyen accessible au Client des informations et données techniques permettant la récupération des données.

L'accomplissement par KMBSF des prestations de restauration ou restitution des données dans les conditions précitées a pour objet et pour effet de décharger KMBSF, envers le Client, de l'ensemble de ses obligations au titre du présent article et plus généralement de toute prestation de sauvegarde et d'hébergement selon les présentes conditions.

#### **Article 2.7.6 - Contrat de licence d'utilisateur final du logiciel KOMI CLOUD**

EN TÉLÉCHARGEANT, EN INSTALLANT PUIS EN UTILISANT LE LOGICIEL KOMI CLOUD, LE CLIENT (PERSONNE PHYSIQUE OU MORALE) ACCEPTE LES TERMES DU CONTRAT DE LICENCE D'UTILISATEUR FINAL (ci-après « CLUF ») QUI REGIRONT L'UTILISATION DU LOGICIEL.

SI LE CLIENT N'ACCEPTE PAS LES TERMES DU CLUF, IL NE DOIT PAS TÉLÉCHARGER, INSTALLER OU UTILISER LE LOGICIEL ET IL DOIT SUPPRIMER OU RETOURNER LE LOGICIEL INUTILISÉ A KMBSF DANS UN DÉLAI DE TRENTE (30) JOURS.

##### **2.7.6.1 Définitions**

Clé de licence : désigne un numéro de série qui permet au Client d'activer et d'utiliser le Logiciel.

Commande : désigne le contrat de sous licence de logiciel et le contrat de maintenance de logiciel que le Client a conclu avec KMBSF ou un revendeur agréé de KMBSF pour le Logiciel avant la souscription du présent CLUF.

Documentation : désigne la documentation qui est fournie au Client par KMBSF avec le Logiciel et qui peut inclure des manuels d'utilisateur final, des instructions d'utilisation, des guides d'installation, des notes de version et des fichiers d'aide en ligne relatifs à l'utilisation du Logiciel.

Droits de propriété intellectuelle : désigne tous les droits de propriété intellectuelle dans le monde entier, y compris, mais sans limitation, les droits d'auteur, marques commerciales, marques de service, secrets de fabrication, savoir-faire, inventions, brevets, demandes de brevet, droits moraux et tous les autres droits de propriété, qu'ils soient enregistrés ou non.

KMBSF : désigne Konica Minolta Business Solutions France, SAS au capital de 29 365 200 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le numéro B302 695 614, dont le siège social est au 365-367, route de Saint-Germain 78420 Carrières-sur-Seine ou tout sous-traitant agréé par elle et notamment la société SERIANS (RCS Amiens 691 720 809).

Logiciel : désigne les programmes informatiques intitulé « KOMI Scan - KOMI Cloud » pour lesquels le Client vient de faire l'acquisition d'une licence avec tous les codes logiciels y afférant.

Logiciel libre (ou OSS) : désigne des composants logiciels concédés sous une licence approuvée par l'Open Source Initiative (« OSI ») ou une autre licence de code source ouvert ou de logiciel libre et qui sont intégrés dans le Logiciel fourni.

Machine virtuelle : désigne un conteneur de logiciels pouvant exécuter son propre système d'exploitation et des applications, comme une machine physique.

Systèmes d'exploitation Clients : désigne des instances des systèmes d'exploitation tiers concédés sous licence par le Client, installés sur une Machine virtuelle ou physique et exécutés en utilisant le Logiciel.

Vous : désigne l'utilisateur du Logiciel ayant passé un contrat de sous licence de logiciel ainsi qu'un contrat de maintenance de logiciel auprès de KMBSF ou d'un revendeur agréé de KMBSF.

##### **2.7.6.2 Concession de licence**

- Champ d'application de la Licence. KMBSF concède au Client une licence, ci-après « Licence », personnelle, non exclusive, non cessible et non transférable d'utilisation du Logiciel, uniquement sous la forme de code exécutable, en France métropolitaine et la Principauté de Monaco, pour ses besoins propres professionnels conformément à la Commande et à la Documentation. La Licence d'utilisation du Logiciel est limitée aux quantités spécifiées dans chaque Commande correspondante.

- Copies autorisées. Le Client peut réaliser une copie du Logiciel uniquement à des fins d'archivage. La copie doit : (a) rester en sa possession ou sous son contrôle, (b) inclure tous les titres, marques commerciales et notifications de droits d'auteur et de droits réservés présents dans l'original, et (c) être soumise aux dispositions du CLUF. Sinon, le Client ne doit pas copier le Logiciel sans autorisation écrite préalable de KMBSF.

- Logiciel libre. Nonobstant toute disposition contraire des présentes, les Logiciels libres sont concédés au Client selon les conditions propres applicables à chacun de ces Logiciels libres, qui sont disponibles dans le fichier open\_source\_licenses.pdf. Les conditions du contrat de licence des Logiciels libres correspondent à la licence concédée dans la présente Section, et peuvent contenir des droits supplémentaires dont le Client bénéficie. Les conditions de la licence d'utilisation des Logiciels libres ne peuvent prévaloir sur le CLUF que dans le cas où le CLUF impose au Client des restrictions plus importantes que les conditions de la licence d'utilisation des Logiciels libres.

- Licence d'évaluation. Si le Client utilise la licence du Logiciel à des fins d'évaluation, il n'est pas autorisé à l'utiliser dans un environnement de production et il ne peut utiliser le Logiciel que pendant la période limitée par la Clé de licence. La Licence d'évaluation du Logiciel est fournie « en l'état » sans indemnisation, assistance ni garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite.

##### **2.7.6.3 Limitations - Propriété**

- Limitations. Le Client reconnaît que le Logiciel et sa structure, ainsi que l'organisation et le code source du Logiciel résultent du savoir-faire de KMBSF ou de l'Editeur, seuls propriétaires des Droits de propriété intellectuelle y afférents. Par conséquent, il n'est pas autorisé et il n'autorisera aucun tiers à : (a) vendre, louer, prêter, distribuer, concéder sous-licence ni transférer d'une quelconque autre manière, dans son intégralité ou en partie, le Logiciel ou la Documentation à un tiers ; (b) décompiler, désassembler, recompiler ou tenter de toute autre manière d'accéder au code source du Logiciel, dans son intégralité ou en partie ; (c) copier le Logiciel, excepté à des fins d'archivage, comme stipulé dans la Section « Concession de licence » ; (d) créer, développer, concéder sous licence, installer, utiliser ou déployer un logiciel ou des services tiers dans le but de contourner, activer, modifier ou fournir un accès, une autorisation ou un droit qui viole les restrictions techniques du Logiciel, tel que décrit dans le CLUF ; (e) traduire, modifier, adapter ou créer des travaux dérivés basés sur le Logiciel ; (f) autoriser toute utilisation ou accès au Logiciel par un tiers ; (g) supprimer toute identification du produit, notification de propriété, de droits d'auteur ou autre contenue dans le Logiciel ; ou (h) exécuter le Logiciel au nom de ou pour le compte d'un tiers, y compris l'utilisation d'un service auquel un tiers accède, excepté pour les fins de la présente Section.

- Décompilation. Nonobstant ce qui précède, il est permis de décompiler le Logiciel dans la mesure où les lois françaises donnent au Client le droit exprès de le faire afin d'obtenir les informations nécessaires pour rendre le Logiciel interopérable avec d'autres logiciels, sous réserve toutefois que le Client demande au préalable ces informations à KMBSF, fournisse toutes les informations demandées raisonnables pour permettre à KMBSF d'évaluer votre demande.

De convention expresse, KMBSF peut, à sa seule discrétion, soit fournir au Client ces informations d'interopérabilité en lui imposant des conditions raisonnables, incluant des frais raisonnables, en ce qui concerne cette utilisation du Logiciel, soit lui proposer des alternatives pour garantir que les Droits de propriété intellectuelle afférents au Logiciel sont protégés et réduire toute conséquence défavorable sur les Droits de propriété intellectuelle de KMBSF

Aucun droit concernant le Logiciel ou autre Droit de propriété intellectuelle n'est implicite. Le Client n'est pas autorisé à utiliser (et il ne doit autoriser aucun tiers à utiliser) le Logiciel, la Documentation ni aucune autre partie en découlant autrement que ce qui est expressément autorisé dans le CLUF ou la Commande applicable.

- Systèmes d'exploitation Clients. Certains Logiciels permettent d'exécuter des Systèmes d'exploitation Clients et d'autres programmes sur un système informatique. Le Client reconnaît qu'il est responsable de l'obtention des licences et du respect de leurs conditions pour exploiter ces logiciels tiers.

#### **2.7.6.4 Garanties**

- Garantie du Logiciel. KMBSF garantit au Client, pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours après la remise (« Période de garantie »), que le Logiciel sera pour l'essentiel conforme à la Documentation correspondante, à condition que le Logiciel (a) ait été correctement installé et constamment utilisé conformément à la Documentation applicable, et (b) n'ait pas été modifié ou ajouté par des personnes autres que KMBSF ou son représentant agréé. KMBSF, à ses frais en tant que sa seule obligation au titre de la présente garantie de 90 jours, remplacera le Logiciel applicable ou corrigera toute erreur reproductible dans le Logiciel que le Client lui aura signalée par écrit pendant la Période de garantie. Si KMBSF détermine ne pas être en mesure de corriger l'erreur ou de remplacer le Logiciel, KMBSF remboursera au Client tous les frais de licence acquittés par lui, et la Licence pour le Logiciel et son droit d'utiliser ce Logiciel seront alors résiliés, sans que le Client ne puisse réclamer aucune compensation ou réparation supplémentaire.

- Limitations des garanties. KMBSF DECLINE TOUTES AUTRES GARANTIES QUE CELLE EXPOSÉE AU POINT « LIMITATION DE RESPONSABILITE » CI-DESSOUS, QU'ELLES SOIENT EXPRESSES, IMPLICITES OU STATUTAIRES, Y COMPRIS TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADAPTABILITÉ À DES FINS PARTICULIÈRES, ET TOUTES LES AUTRES GARANTIES DÉCOULANT D'UNE TRANSACTION OU D'UNE PERFORMANCE CONCERNANT OU ASSOCIÉE AU LOGICIEL, À LA DOCUMENTATION, OU À TOUT AUTRE MATÉRIAU QUI SERAIT PRÉSENTÉ AU CLIENT OU FOURNI DANS LE CADRE DU CLUF. KMBSF NE GARANTIT PAS QUE LE LOGICIEL FONCTIONNERA SANS INTERRUPTION NI QU'IL SERA EXEMPT DE TOUS DÉFAUTS OU BOGUE NI QU'IL RÉPONDRA (OU QU'IL EST DESTINÉ À RÉPONDRE) AUX BESOINS DE L'ENTREPRISE DU CLIENT.

#### **2.7.6.5 Indemnisation de propriété intellectuelle**

- Défense et indemnisation. Dans les conditions stipulées dans la présente Section 5, KMBSF s'engage à défendre le Client contre toute revendication de tiers visant à démontrer que le Logiciel violerait un brevet, une marque commerciale ou un droit d'auteur de ce tiers, ou détournerait un secret de fabrication (mais uniquement dans la mesure où ce détournement n'est pas le résultat des actions du Client) et à indemniser le Client des frais et dommages en découlant finalement ordonnés à son encontre par un tribunal compétent ou convenus par règlement. Cette défense et cette potentielle indemnisation par KMBSF ne pourront intervenir qu'à condition que le Client : (i) fournisse rapidement à KMBSF la notification de cette Action en contrefaçon ; (ii) autorise le contrôle exclusif de KMBSF sur la défense s'y rapportant et la négociation de règlement associée ; et (iii) coopère raisonnablement en répondant aux demandes d'assistance de KMBSF. Le Client ne doit pas accepter un règlement ou un compromis à cette Action en contrefaçon sans l'accord écrit préalable de KMBSF.

- Recours. Si le Logiciel était, ou était susceptible d'être d'après l'avis de KMBSF, l'objet d'une Action en contrefaçon, KMBSF, à sa seule discrétion et à ses frais : (a) obtiendra les droits nécessaires pour que le Client puisse continuer à utiliser le Logiciel concerné conformément au CLUF et à la Commande ; (b) remplacera ou modifiera le Logiciel concerné pour qu'il ne constitue pas une contrefaçon ; ou (c) résiliera la licence du Logiciel concerné et la Commande.

- Exclusions. Nonobstant ce qui précède, KMBSF n'aura aucune obligation selon les termes de la présente Section 5 ni d'une autre manière à l'égard d'une revendication basée sur : (a) une combinaison du Logiciel avec d'autres logiciels ou produits non-Konica Minolta (autres que les produits non-Konica Minolta répertoriés dans la Commande et utilisés sous une forme non modifiée) ; (b) l'utilisation pour une fin ou d'une manière à laquelle le Logiciel n'était pas destiné ; (c) l'utilisation d'une ancienne version du Logiciel lorsque l'utilisation d'une révision KMBSF plus récente aurait évité la contrefaçon ; (d) toute modification apportée au Logiciel sans approbation expresse de KMBSF ; (e) toute réclamation relative à un logiciel libre ou une technologie de code source ouvert ou tout autre produit dérivé ou autres adaptations inclus dans le Logiciel ; (f) toute réclamation relative à un logiciel libre Linux ou Android, même s'il a été intégré dans ou distribué avec le Logiciel ou (g) tout logiciel fourni gratuitement, dans une version bêta ou pour évaluation. LA PRÉSENTE SECTION 5 DÉFINIT LE RECOURS UNIQUE ET EXCLUSIF DU CLIENT ET L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE KMBSF POUR TOUTE RÉCLAMATION OU ACTION POUR CONTREFAÇON.

#### **2.7.6.6 Limitation de responsabilité**

- Limitation de responsabilité. KMBSF NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE EN CAS DE PERTE DE PROFITS OU D'OPPORTUNITÉS COMMERCIALES, DE PERTE DE REVENUS, DE PERTE DE CLIENTÈLE, D'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, DE PERTE DE DONNÉES LIÉE À LA MANIPULATION DU LOGICIEL PAR LE CLIENT (LE CLIENT EST TENU DE PROCÉDER À DES SAUVEGARDES RÉGULIÈRES DE SES DONNÉES) OU DE TOUT AUTRE DOMMAGE INDIRECT, QU'IL SOIT FONDÉ SUR LA RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, LA RESPONSABILITÉ DÉLICTUELLE OU LA NÉGLIGENCE. LA RESPONSABILITÉ DE KMBSF DE LICENCE DANS LE CADRE DU CLUF ET DE LA COMMANDE NE PEUT, EN AUCUN CAS, QUE LA RÉCLAMATION SOIT CONTRACTUELLE OU DÉLICTUELLE, DÉPASSER LE MONTANT DES REDEVANCES DE LICENCE QUE LE CLIENT A ACQUITTÉES POUR LE LOGICIEL.

- Données illégales. Le Client déclare et garantit que les données scannées et diffusées avec le Logiciel (i) ne violeront ni ne détourneront aucuns des droits de propriété ou des autres droits des tiers, (b) ne comprendront aucun virus, bombe logique ou autre code délictueux, (c) ne comprendront aucun robot ou automate dont l'usage porterait atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, à la protection des données personnelles ou aux droits de protection du consommateur, et (d) ne seront pas illégales, et notamment à caractère violent ou pornographique, ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine. En aucun cas, KMBSF ne pourra être tenue pour responsable de la diffusion par les soins du Client de données illégales par le biais du Logiciel et se réserve le droit de suspendre immédiatement et unilatéralement le présent CLUF et la Commande.

- Autres limitations. Les concédants de licence portant sur des logiciels libres intégrés dans le Logiciel n'ont aucune responsabilité de quel type que ce soit dans le cadre du CLUF, et la responsabilité de KMBSF relative à tout logiciel tiers intégré dans le Logiciel est soumise aux conditions stipulées dans la Section « limitation de responsabilité ». En outre, le Client ne peut pas présenter une réclamation dans le cadre du CLUF plus de douze (12) mois après la survenance de la cause de l'action.

#### **2.7.6.7 Résiliation**

- Durée de la licence. Le CLUF prendra fin dans son intégralité lorsque la Durée de la licence arrivera à expiration, sauf s'il expire plus tôt selon les conditions stipulées dans la présente Section 2.7.6.7.

- Résiliation pour faute. KMBSF peut résilier le CLUF dans son intégralité immédiatement après l'avoir notifié par écrit au Client si : (a) le Client ne respecte pas une des clauses de la Section 2.7.6.3 et ne remédie pas à ce manquement dans un délai de dix (10) jours après avoir reçu la notification écrite s'y rapportant de la part de KMBSF ; (b) le Client n'a pas réglé une partie de la redevance selon les termes de la Commande correspondante dans un délai de dix (10) jours après avoir reçu une notification écrite de la part de KMBSF que le délai de paiement est arrivé à échéance ; (c) le Client ne respecte pas une des clauses du CLUF et ne remédie pas à ce manquement dans un délai de trente (30) jours après avoir reçu la notification écrite s'y rapportant de la part de KMBSF ; ou (d) si le Client ne respecte pas les stipulations de la Section « Données illégales » ci-dessus.

- Effets de la résiliation. Si KMBSF résilie le CLUF selon les conditions stipulées dans la présente Section 7 : (a) tous les droits accordés aux termes de la

(Résiliation), 8 (Informations confidentielles) et 9 (Divers) resteront en vigueur après la résiliation du CLUF.

#### **2.7.6.8 Informations confidentielles**

- Définition. Le terme « Informations confidentielles » désigne les informations ou les matériaux fournis par une partie (« Divulgateur ») à l'autre partie (« Destinataire ») qui sont sous une forme matérielle et marquées « confidentiel » ou portant une marque similaire ou, des informations qu'une personne raisonnable savait ou aurait dû savoir qu'elles étaient confidentielles. Les informations suivantes doivent être considérées comme des Informations confidentielles, qu'elles soient marquées ou identifiées ou non comme telles : (a) Clés de licence ; (b) informations relatives aux tarifs, gammes de produits ou plans de marketing stratégiques de KMBSF ; et (c) matériaux non-publics relatifs aux Logiciels.
- Protection. Le Destinataire peut utiliser les Informations confidentielles du Divulgateur ; (a) pour exercer ses droits et remplir ses obligations selon les termes du CLUF ; ou (b) en relation avec la relation commerciale courante des Parties. Le destinataire n'utilisera aucune Information confidentielle du Divulgateur pour une fin qui n'est pas expressément autorisée par le CLUF, et divulguera les Informations confidentielles du Divulgateur uniquement aux employés ou contractants du Destinataire qui ont besoin de connaître ces Informations confidentielles aux fins du CLUF et qui sont soumis à une obligation de confidentialité non moins restrictive que celle du Destinataire aux termes des présentes. Le Destinataire protégera les Informations confidentielles contre toute utilisation, accès ou divulgation non autorisé(e) de la même manière que le Destinataire protège ses propres informations confidentielles ou exclusives d'une nature similaire, mais avec des précautions non moins importantes.
- Exceptions. Les obligations du Destinataire selon les conditions de la Section « Protection » concernant toutes les Informations confidentielles prendront fin si le Destinataire peut témoigner par écrit que ces informations : (a) étaient déjà connues du Destinataire au moment de leur divulgation par le Divulgateur ; (b) ont été divulguées au Destinataire par un tiers qui avait le droit de les divulguer sans aucune restriction de confidentialité ; (c) sont, ou sans aucune faute du Destinataire ont été, mises à la disposition du public ; ou (d) ont été développées indépendamment par le Destinataire sans accès à, ou utilisation des, Informations du Divulgateur. En outre, le Destinataire sera autorisé à divulguer les Informations confidentielles dans la mesure où cette divulgation est requise par la loi ou sur ordre d'un tribunal ou d'un organisme judiciaire ou administratif similaire, à condition que le Destinataire prévienne immédiatement et par écrit le Divulgateur de cette divulgation obligatoire et coopère avec le Divulgateur, à la demande et aux frais du Divulgateur, dans une action légale pour contester ou limiter le champ d'application de cette divulgation obligatoire.
- Confidentialité des données. Le Client reconnaît que KMBSF peut traiter les informations techniques et associées sur son utilisation des Logiciels qui peuvent inclure l'adresse de protocole Internet, l'identification du matériel, le système d'exploitation, les logiciels d'application, le matériel périphérique et des statistiques non nominatives sur l'utilisation des Logiciels afin de faciliter la fourniture des mises à jour, le support, la facturation ou les services en ligne, et peut transférer ponctuellement ces informations à d'autres entreprises contrôlées par ou qui contrôlent KMBSF au sens des dispositions de l'article L.233-3 du Code de Commerce. Dans la mesure où ces informations constituent des données personnelles, KMBSF doit être le contrôleur de ces données personnelles. Dans la mesure où KMBSF agit en tant que contrôleur, chaque partie doit remplir à tout moment ses obligations en vertu de la législation pour la protection des individus concernant le traitement des données personnelles.  
Les informations recueillies par KMBSF bénéficient de la protection de la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Le Client bénéficie ainsi d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition à communication et de suppression sur simple demande en contactant KMBSF par courrier adressé à Konica Minolta - Département Marketing - 365-367, route de Saint-Germain - 78424 Carrières-sur-Seine Cedex. KMBSF s'engage par ailleurs à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives au traitement et au stockage des données à caractère personnel, en particulier en termes de sécurité des données et de durée de conservation.

#### **2.7.6.9 Divers**

- Cession. Le CLUF et toutes les Commandes, ainsi que tous les droits ou obligations du Client s'y rapportant, ne peuvent pas être cédés, sous-traités ni transférés par le Client, en totalité ou en partie, à titre gratuit ou onéreux, sans le consentement écrit préalable de KMBSF.
- Notifications. Toutes les notifications qui sont adressées au Client par KMBSF dans le cadre du CLUF seront envoyées par courrier postal en recommandé à l'adresse indiquée aux conditions particulières du Contrat.
- Renonciation. La renonciation à une violation d'une des dispositions du CLUF ne peut constituer une renonciation à toute autre disposition ou violation ultérieure d'une disposition.
- Divisibilité. Si une disposition du CLUF est jugée illégale, non valide ou inapplicable, elle sera appliquée dans toute la mesure autorisée au regard des intentions des Parties, et les autres dispositions CLUF resteront applicables entièrement et sans limitation.
- Interprétation. Les sections du CLUF sont destinées à faciliter la lecture et ne sont pas destinées à être utilisées pour l'interprétation du CLUF. Tel qu'il est utilisé dans le CLUF, le terme « y compris » signifie « y compris mais sans s'y restreindre ».
- Droit applicable. Le CLUF est régi par le droit français, sauf mention contraire. La convention des Nations Unies pour la vente internationale des marchandises ne s'appliquera pas.
- Ordre de priorité. En cas de conflit ou d'incohérence entre le CLUF, les conditions spécifiques au logiciel de sauvegarde externalisées des données

## **2.8- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU CONTRAT SERVICE BOX EVOLUTION**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au Service Box Evolution souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

### **2.8.1. Objet**

La supervision consiste à confier la gestion à distance de certains aspects d'un système informatique à un prestataire spécialisé, extérieur à l'entreprise utilisatrice.

### **2.8.2. Prestations effectuées par KMBSF**

La mission de supervision est une mission de veille et de surveillance à distance du système informatique du Client. En cas de difficulté ou de problèmes techniques, KMBSF en informera le Client et respectera les protocoles fixés au cahier des charges. Le Client reconnaît avoir été avisé des limites inhérentes à la supervision et notamment du fait que certaines difficultés ne peuvent être corrigées à distance. Toute intervention physique dans les locaux du Client ne relèvera pas de la supervision et fera l'objet d'un devis et d'une facturation séparée. Les pièces sont non incluses.

Les prestations de veille et de sécurisation du système informatique correspondant à la prestation de supervision sont les suivantes:

- Vérification de l'état de sauvegarde,
- Vérification de l'état de l'antivirus (sous réserve d'un contrat de maintenance validé avec l'éditeur de l'antivirus),
- Supervision des plateformes matériels (charge des processeurs, mémoire, espace disque, pannes matériels),
- Vérification des connexions Inter-Sites,
- Création du système de fichiers (partages et sécurités),
- Gestion des impressions (déblocage du spooler),

- Supervision de serveurs d'impression et systèmes d'impression,
- Supervision réseau (réponses PING),
- Relevé des compteurs des matériels d'impression.

La supervision sera mise en place dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrés à compter de la signature des présentes.

Il appartient au Client de fournir et de respecter les prérequis détaillés ci-dessous pour le fonctionnement de la SBE ou tout autre boîtier :

- le boîtier doit pouvoir communiquer sur le réseau interne via le protocole snmp port 161 et être autorisé à parcourir les vlan dans lesquels les systèmes d'impressions Konica Minolta sont connectés;
- le port 443 doit être ouvert; l'envoi des relevés compteurs se faisant en HTTPS;
- le boîtier nécessite d'être branché sur une prise de courant 220v avec le câble d'alimentation fourni;
- le boîtier doit être relié au réseau du Client via un câble RJ45.

### **2.8.3. Mise en place de la supervision**

A compter du jour de la conclusion du contrat, KMBSF dispose d'un délai maximum de trente (30) jours ouvrés pour procéder à l'installation de la supervision ; délai fixé d'un commun accord entre les Parties selon les besoins et contraintes du Client (indisponibilité du matériel, accès au site) et les disponibilités de KMBSF mentionné aux conditions particulières. Le Client devra permettre à KMBSF de procéder à cette installation en lui garantissant le libre accès à ses locaux et matériels informatiques et devra être équipé de matériel informatique répondant aux normes techniques minimales requises pour être compatibles avec le système de supervision. Le Client ne pourrait tirer aucun grief d'un retard dans la mise en place de la supervision que si ce dernier était supérieur à dix (10) jours ouvrés par rapport au délai fixé. En tout état de cause, la réparation du préjudice qu'il pourrait éventuellement subir du fait de ce retard supérieur à dix (10) jours est contractuellement limitée à la moitié de la redevance annuelle payée par le Client à l'exclusion de toute autre demande de dommages et intérêts. Aucune résiliation ou renégociation du Contrat ne pourra intervenir pour cause de retard dans la mise en place de la supervision.

### **2.8.4. Parc Informatique et systèmes d'impression**

La liste des matériels, des logiciels et des serveurs jointe en annexe ou établie sur tout autre support est établie suite à un échange entre le Client et KMBSF, cette dernière pouvant en exclure tout matériel ou logiciel obsolète.

### **2.8.5. Obligations du Client**

Le Client s'engage à collaborer activement avec KMBSF et à fournir notamment dans les meilleurs délais toute information utile pour la mise en place et la réalisation des prestations. Le Client s'engage à désigner dès la signature du Contrat un interlocuteur privilégié de KMBSF chargé de la coordination avec lui. Le Client est exclusivement responsable de l'usage, de la gestion et de l'utilisation de son système informatique ainsi que de la détermination de sa propre politique de sécurité.

## **2.9- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU CONTRAT DE MAINTENANCE INFORMATIQUE**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent à la maintenance informatique souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat

### **2.9.1. Objet**

La maintenance informatique consiste à maintenir l'infrastructure et le parc informatiques du Client sous réserve de matériels sous garantie constructeur et logiciels à jour et supportés par l'éditeur.

### **2.9.2. Prestations effectuées par KMBSF**

KMBSF prend en charge l'entretien courant et le dépannage système, main d'œuvre incluse, avec hot line, intervention sur site. Pour tous les matériels, systèmes et logiciels, le dépannage et/ou le remplacement comprend:

- le changement de pièces défectueuses ;
- la réinitialisation des OS (systèmes d'exploitation) et des paramètres de base ;
- la restauration des données du Client (hors programmes spécifiques) à partir des dernières sauvegardes effectuées par ses soins.

### **2.9.3. Conditions d'intervention**

KMBSF s'engage, dans les conditions ci-après définies à réparer et/ou, le cas échéant, à remplacer tout matériel défectueux.

#### **2.9.3.1. Délais d'intervention**

Le point de départ du délai d'intervention est l'appel du Client, réceptionné par KMBSF pendant les horaires de permanence téléphonique, pour signaler la panne à réparer. Cette permanence téléphonique sera assurée par KMBSF du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30. Les heures ouvrées s'entendent des heures incluses dans les horaires d'intervention, c'est à dire du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 17 heures 30, excepté les jours fériés ou chômés.

KMBSF ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à un retard d'intervention qu'en cas de perte majeure de service pour le Client et en tout état de cause pour un retard supérieur à dix (10) % du délai convenu. Le délai d'intervention se compte en heures ouvrées, correspondant aux jours et horaires d'intervention de KMBSF. Le délai est en conséquence susceptible de courir sur deux jours ouvrés successifs. Pour chaque matériel, logiciel ou système sous contrat, deux délais d'intervention sont proposés :

- Serveur physique Intervention sous quatre (4) heures ouvrées
- Serveur virtuel / Nas Intervention sous quatre (4) heures ouvrées
- PC Fixe Intervention sous huit (8) heures ouvrées
- PC portable / Workstation Intervention sous huit (8) heures ouvrées

#### **2.9.3.2. Sites d'intervention**

KMBSF intervient sur les sites indiqués à l'annexe jointe au contrat ou sur tout autre support signé entre les Parties. Lors de chaque intervention, il est établi un rapport d'intervention signé par le Client et KMBSF dont un exemplaire est remis au Client.

#### **2.9.3.3. Réparation - Remplacement**

Lors de son intervention, KMBSF conseillera au Client le meilleur choix à opérer entre la réparation et le remplacement des matériels défectueux. Sa responsabilité sera définitivement dérogée si le Client ne suit pas son avis. Les délais de remplacement et/ou de réparation des matériels défectueux par KMBSF dépendront des stocks disponibles et/ ou des délais de livraisons de ses fournisseurs et/ou de la complexité de l'avarie. Lors de son intervention, KMBSF indiquera au Client un délai pour la réparation ou le remplacement du matériel.

Ce délai ne pourra qu'être indicatif et le Client ne pourrait en aucun cas tirer grief d'un éventuel retard. Par ailleurs, dans l'attente de la livraison d'une pièce détachée ou du matériel de remplacement, avec l'accord du Client, KMBSF peut mettre temporairement un matériel équivalent à la disposition du Client, ce service supplémentaire sera facturé suite à un devis fourni par KMBSF et accepté du Client. En cas d'impossibilité d'obtenir une pièce de rechange, KMBSF est dérogée de ses obligations au titre du Contrat et propose toute solution de contournement et/ou de renouvellement de matériel.

- Les dysfonctionnements non reproductibles ou les dommages résultant notamment d'un accident, d'une négligence, d'une malveillance, d'une utilisation impropre aux prescriptions techniques du constructeur d'un défaut du réseau électrique, d'une intervention pratiquée sur le matériel du fait du Client ou d'un tiers et plus généralement de tout dommage dont l'origine est étrangère au matériel lui-même ;
- Le ravaillage des peintures extérieures, le nettoyage et le dépoussiérage du matériel ;
- La réalisation sur le matériel de modifications techniques sollicitées par le Client ;
- La réparation ou le remplacement de tout élément du matériel connecté à d'autres matériels, non conformes aux spécifications techniques du constructeur ;
- La réparation ou le remplacement des installations électriques extérieures au matériel ou de tout autre élément périphérique non désigné en annexe ;
- Le remplacement des consommables (cartouches, têtes d'impression, ...) et des kits de maintenance constructeur ;
- Les pannes résultant d'un virus ;
- La mise à jour et l'assistance des logiciels ;
- La réparation des batteries de portables et des batteries d'onduleurs.

Dans les cas ci-dessus, toute intervention de KMBSF fera l'objet d'un devis et d'une facturation complémentaire.

#### **2.9.5. Obligations du Client - Devoir de sauvegarde**

Le Client s'engage à collaborer activement avec KMBSF et à fournir notamment dans les meilleurs délais toute information utile pour la mise en place et la réalisation des prestations. Le Client s'engage à désigner dès la signature du Contrat un interlocuteur privilégié de KMBSF chargé de la coordination avec lui. Le Client est exclusivement responsable de l'usage, de la gestion et de l'utilisation de son système informatique ainsi que de la détermination de sa propre politique de sécurité. Le Client devra effectuer et conserver, sous sa seule responsabilité, au moins une copie de sauvegarde de ses Données et programmes. KMBSF n'est aucunement responsable de la réalisation effective par le Client de la sauvegarde et de l'archivage de ses Données ou des Incidents matériels et/ou informatiques susceptibles de survenir à l'occasion des opérations de sauvegarde réalisées par le Client.

#### **2.9.6. Responsabilité**

Outre les dispositions des articles 2.1.7 et 2.1.15.4, KMBSF n'est pas tenue de veiller au bon fonctionnement général du système informatique du Client mais n'intervient que ponctuellement à la demande du Client dans le cadre et les limites du Contrat. KMBSF ne sera pas responsable de tout dommage direct ou indirect dont la cause serait due à la défectuosité de matériels ou à tout élément extérieur et non à l'exécution de sa mission, à savoir le remplacement ou la réparation des matériels défectueux. KMBSF ne pourra être tenue pour responsable de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers ou du non-respect par le Client des prérequis techniques. La responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de dommage (perte ou destruction) survenu aux fichiers informatiques, mémoires d'ordinateur, données du Client ou aux documents entreposés sur le lieu d'exécution des prestations. Le Client devra se prémunir de ce risque en effectuant les sauvegardes et duplications nécessaires ainsi qu'en souscrivant toute assurance pertinente.

#### **2.9.7. Durée du contrat - Clause résolutoire**

La maintenance informatique est conclue pour la durée fixée aux conditions particulières. Au-delà du terme, le Client restera redevable envers KMBSF du montant de la redevance pour le temps écoulé depuis le terme du contrat. Chacune des Parties sera au surplus libre de rompre le contrat à tout moment après l'arrivée de son terme. Il est expressément convenu qu'à défaut pour le Client de respecter une de ses obligations découlant du Contrat, et de 15 jours après une sommation adressée par Lettre RAR, rappelant la présente clause et restée infructueuse, le Contrat sera résilié de plein droit, sans qu'il soit besoin de former aucune demande en justice. En cas de résiliation anticipée aux torts du Client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à KMBSF et les redevances à échoir jusqu'au terme du Contrat seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les quinze (15) jours de la date d'effet de résiliation.

### **2.10- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU CONTRAT D'ASSISTANCE UTILISATEUR**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au contrat d'assistance utilisateur souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

#### **2.10.1. Objet**

L'assistance utilisateur consiste en une prestation d'assistance utilisateur par hot line de KMBSF en matière informatique dont les conditions et le périmètre d'intervention sont définies ci-après.

#### **2.10.2. Prestations effectuées par KMBSF**

KMBSF s'engage à fournir et mettre à disposition du Client son expérience, ses moyens techniques et ses compétences spécifiques dans le domaine de l'informatique pour des missions d'assistance à distance (hot line) dans l'utilisation de son matériel informatique.

Les prestations effectuées par KMBSF porteront sur les éléments suivants : bureautique, systèmes d'exploitation, périphériques et connexion Internet, à l'exclusion de tous les autres systèmes ou matériels informatiques notamment les applicatifs ou logiciels spécifiques métiers. Les pièces sont non incluses. Les prestations de KMBSF ne pourront porter que sur les matériels listés en annexe ou sur tout autre support signé par les Parties.

Le Contrat est exclusif de toute mise à disposition de personnel entrant dans le cadre du travail temporaire ou du prêt de main d'œuvre ; il s'agit exclusivement d'un contrat de prestation de service à l'exclusion de toute autre qualification. La prestation d'assistance s'effectue à distance et est assurée par un opérateur de KMBSF chargé, par téléphone, d'assister l'utilisateur dans les difficultés ou problèmes qu'il pourrait rencontrer avec l'utilisation des matériels sous contrat. L'intervention de l'opérateur pourra impliquer une « prise en main » à distance du poste utilisateur du Client. Pour permettre la mise en œuvre technique de cette prise en main à distance, le Client autorise KMBSF à installer, dès avant le début du contrat sur les postes utilisateurs sous Contrat, tout logiciel ou application nécessaires à l'exécution du Contrat et qui n'impliqueront strictement aucune collecte d'informations ou de données personnelles du Client de quelque nature que ce soit. Le Client accepte également que ces outils de contrôle à distance puissent être mis à jour sans préavis ou notification.

Le Client ne pourra exiger de KMBSF, au titre du Contrat, une quelconque intervention sur place au lieu d'implantation des matériels sous contrat, au titre d'une réparation, d'un dépannage ou de toute assistance de quelque nature que ce soit. Si le dépannage ou l'assistance à distance est impossible compte tenu du problème rencontré, KMBSF en informera le Client et lui proposera une intervention sur place dans un délai à définir d'un commun accord avec le Client. Si elle est acceptée, cette intervention fera soit l'objet d'une facturation distincte soit d'une prise en charge dans le cadre du contrat « PACK SERVICES » si le Client a déjà souscrit un tel contrat auprès de KMBSF.

#### **2.10.3. Conditions d'intervention**

Aucune mission de hot line technique ne pourra être réalisée par KMBSF sur un matériel non listé, sauf par devis et facturation distincte. Les interventions de KMBSF ont lieu du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 17 heures 30, excepté les jours fériés ou chômés. Le numéro de la Hot line est le 0 322 664 200 (non surtaxé) et l'email : supportuser(at)serians.fr.

la nature ou l'étendue des pannes ou des besoins du Client étant par définition inconnues et/ou aléatoires.

Outre les dispositions des articles 2.1.7 et 2.1.15.4, KMBSF ne pourra être tenue pour responsable de toutes conséquences directes ou indirectes, de quelque nature que ce soit, d'une panne ou d'une indisponibilité d'utilisation des matériels sous contrat qui n'aurait pu être solutionnée sur place ou à distance par KMBSF.

### **2.11- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU CONTRAT DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au contrat de sauvegarde externalisée souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

#### **2.11.1. Objet**

La sauvegarde externalisée des données consiste en une prestation de sauvegarde externalisée automatique sur espace « cloud » localisé en Europe, public, mutualisé et de restitution des données informatiques du Client dans les conditions fixées ci-après. En cas de perte ou de destruction des données sauvegardées, celles-ci pourront alors être restaurées par KMBSF dans les conditions fixées ci-après. Le terme SAUVEGARDE désigne l'opération qui consiste à mettre en sécurité les données contenues dans un système informatique sur Data Center. Le terme RESTAURATION désigne l'opération qui consiste à retrouver les données perdues ou détruites et les restituer au Client sur un support adapté ou les restaurer sur son serveur par intervention sur place. Le terme RESTITUTION désigne l'opération qui consiste à rendre les données sauvegardées au Client en fin de contrat. Le terme DONNEES SAUVEGARDEES désigne les données listées à l'annexe « Liste des données Sauvegardées » ou sur tout autre support signé entre les Parties selon l'option choisie. Le nombre de Go indiqué aux conditions particulières correspond à la volumétrie mensuelle maximale de chaque forfait. Il est expressément stipulé que tout Giga Octet d'un pack forfaitaire mensuel inutilisé sera définitivement perdu. Le service de sauvegarde externalisée des données fonctionne au moyen d'un logiciel de sauvegarde externalisé (ci-après « Logiciel ») dont KMBSF se réserve la possibilité de substituer ou d'apporter toutes modifications opportunes tout en maintenant le niveau fonctionnel à un niveau équivalent ou supérieur à la version antérieure. Les conditions générales spécifiques aux contrats de sous licence et de maintenance des logiciels détaillées ci-dessous s'appliquent également aux logiciels de sauvegarde externalisée des données.

#### **2.11.2. Prestations**

##### **2.11.2.1 Option image serveur**

KMBSF procède à une sauvegarde régulière de la totalité des données figurant au moment de la sauvegarde sur le serveur du Client. Il s'agit d'une sauvegarde globale, sans sélection des données sauvegardées. En cas d'incident, la restauration porte sur l'intégralité des données du serveur du Client au moment où la sauvegarde a été réalisée.

##### **2.11.2.2 Sauvegarde de données individualisées**

Le Client choisit lui-même et sous sa seule responsabilité les données à sauvegarder. La sauvegarde individualisée permet une restauration sélective d'une ou plusieurs données sauvegardées sans avoir besoin de procéder à une restauration complète du serveur. Le Client est informé qu'en cas d'incident, seules les données listées pourront être restaurées. Si le Client souhaite modifier la liste des données sauvegardées, cela fera l'objet d'une annexe ou d'un avenant au Contrat signé par les Parties. Il appartient au Client de veiller scrupuleusement à ce que la liste des données sauvegardées soit parfaitement conforme aux données sensibles qu'il souhaite sécuriser et donc sauvegarder.

#### **2.11.3. Mise en œuvre de la sauvegarde**

##### **2.11.3.1 Prérequis**

La mise en œuvre de la sauvegarde ne peut être activée sans les pré-requis suivants de la part du Client :

- un serveur,
- une ligne Internet de type ADSL ou Fibre disposant d'un débit suffisant,
- l'installation du Logiciel par KMBSF sur les matériels du Client lequel est soumis aux Conditions de Licence Utilisateur Final figurant à l'installation du Logiciel.

##### **2.11.3.2 Interventions sur place**

La maintenance du Logiciel pourra nécessiter des interventions sur place. Le Client s'engage à laisser libre accès aux préposés de KMBSF à l'ensemble de son installation informatique. Toute intervention sur une panne qui ne relèverait pas de la responsabilité de la Société sera facturée au Client.

##### **2.11.3.3 Etat du système**

Le Client doit veiller à la protection physique et au bon fonctionnement de son système informatique, de ses matériels informatiques, de son réseau et des connexions permettant la sauvegarde.

##### **2.11.3.4 Périodicité des sauvegardes**

Les sauvegardes (IMAGE ou INDIVIDUALISEES) sont opérées tous les jours entre 22h00 et 6h00 du matin. Le Client doit donc veiller à ce que les matériels et pré requis ci-dessus listés soient en parfait état de fonctionnement au moment de la sauvegarde. KMBSF avisera le Client, par tout moyen et notamment par mail, de tout échec de sauvegarde.

#### **2.11.4. Restauration - Restitution des données**

2.11.4.1 En cas de perte ou d'altération des données sauvegardées, KMBSF s'engage à faire ses meilleurs efforts pour les restaurer. En pareil cas, le Client doit contacter directement KMBSF qui fournira, dans les meilleurs délais, les données souhaitées par tout moyen approprié laissé à son libre choix et susceptible d'évoluer dans le temps. Si la restauration doit se faire directement sur le serveur par une intervention sur place, et si le Client n'a pas parallèlement souscrit un contrat maintenance sur le serveur concerné par le sinistre auprès de KMBSF, la restauration sur place interviendra sur devis accepté par le Client. Les données enregistrées par le Client sur son serveur entre la dernière sauvegarde et l'incident ne pourront être restaurées, ce que le Client reconnaît sans aucun recours contre KMBSF.

2.11.4.2 La restitution des données interviendra sous 24 heures ouvrées sur simple demande écrite (fax/ mail/courrier) du Client à KMBSF. La restitution des données sur support physique sera facturée 350 € H.T. En fin de Contrat pour quelque cause que ce soit, le Client disposera d'une période maximale de trente (30) jours calendaires à compter de la date de fin de Contrat pour récupérer ses fichiers et dossiers documentaires uniquement par téléchargement. En dehors de l'échéance normale du Contrat, toute fin de Contrat devra être notifiée par la partie qui en a l'initiative à l'autre partie. KMBSF s'interdit d'en conserver une quelconque copie.

Pour permettre la restitution au moment où elle sera demandée par le Client, KMBSF mettra en œuvre les moyens suivants:

- l'utilisation de moyens techniques (architecture, matériels, logiciels, protocoles, etc.) standards et disponibles sur le marché ;
  - la consignation, dans un lieu ou par un moyen accessible au Client des Informations et données techniques permettant la récupération des données.
- Au-delà de la période de trente (30) jours calendaires, KMBSF détruira l'espace documentaire du Client ainsi que les données sauvegardées relatives à ce

restauration du Client.

### **2.11.5. Responsabilités - Indemnisation**

La responsabilité de KMBSF ne pourra être engagée :

- En cas d'interruption temporaire du service pour maintenance,
- Si le Client n'a pas respecté les prérequis et plus généralement ses obligations telles que découlant des présentes (notamment articles 3 et 4),
- En cas d'altération des données antérieurement à leur sauvegarde, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client ou de l'un de ses préposés altérant les données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par KMBSF,
- En cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels ou logiciels installés chez le Client ou de rupture de la connexion Internet entre KMBSF et le Client ou de modification par le Client, sans avis préalable à KMBSF de son environnement informatique ou de ses matériels empêchant la sauvegarde ou encore en cas de tout élément extérieur indépendant de sa volonté tel que, non limitativement, sinistre, panne électrique, connexion impossible,
- En cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers,
- En cas de force majeure, étant précisé que tout évènement imprévisible ou irrésistible, même s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de force majeure.

Outre les dispositions des articles 2.1.7 et 2.1.16.7, il est ici rappelé que le Client doit faire couvrir, à ses frais, les risques liés à une éventuelle altération destruction ou perte de ses données auprès de toute compagnie d'assurance notoirement solvable, risque qu'il devra appréhender et évaluer sous sa propre et entière responsabilité sans recours aucun contre KMBSF.

### **2.11.6 Nature des données sauvegardées**

Le Client s'engage à ce que les données sauvegardées soient conformes aux normes en vigueur, licites et qu'elles respectent le droit des tiers particulièrement en termes de propriété intellectuelle (contrefaçon) et de prohibition des contenus à caractère pédopornographiques, d'apologie du crime, du terrorisme ou du fascisme, diffamants ou dénigrants. KMBSF n'est pas responsable de la nature et du contenu des données sauvegardées qui relèvent de la seule responsabilité du Client. Les données étant automatiquement cryptées, KMBSF n'a strictement aucun moyen de lire ou de prendre connaissance du contenu des données sauvegardées. KMBSF ne saurait être qualifiée d'hébergeur auprès des utilisateurs finaux au sens de la loi n°2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique et ne saurait encourir aucune responsabilité d'aucune sorte à ce titre. L'attention du Client est d'ailleurs attirée sur l'obligation de mettre en place pour ses utilisateurs tout mécanisme pertinent de notification de contenu illicite ou susceptible de l'être au sens de l'article 6 I de la loi précitée. Le Client s'engage à garantir KMBSF des conséquences telles que notamment dommages de toute nature, frais raisonnables de procédure, de tout recours d'un tiers, de tout litige ou de toute procédure civile ou pénale engagée contre KMBSF et tirée de la nature ou du contenu des données sauvegardées. Conformément aux dispositions en vigueur, KMBSF pourra mettre les données sauvegardées à la disposition de toute autorité judiciaire compétente et autorisée et pourra, sur réquisition ou décision de justice, supprimer l'accès aux données ou procéder à leur destruction. Tous les frais engagés dans ce cadre par KMBSF seront alors facturés au Client. Le Client est le seul responsable, au sens des dispositions de la loi « Informatique et Libertés » et du règlement européen dit « RGPD » des fichiers informatiques automatisés sauvegardés. Le Client, en tant que responsable de traitement, détermine seul la finalité et les moyens de collecte et de gestion de ses données. Il déclare faire son affaire personnelle de ses obligations. Le Client et KMBSF reconnaissent qu'ils ne procèdent à aucune validation des mesures prises par l'autre pour respecter cette législation en vigueur sur la protection des données.

### **2.12- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AUX SOLUTIONS SAAS ASSOCIEES A OFFICE 365**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent aux solutions SaaS associées à Office 365 souscrites par le Client aux conditions particulières du Contrat.

#### **2.12.1 Objet**

Les présentes conditions générales spécifiques ont pour objet de fixer les conditions et les modalités dans lesquelles KMBSF met à disposition du Client des solutions SaaS (Office 365 Mobil IT contrat Silver - Office 365 Mobil IT contrat Gold - Office 365 Productiv IT contrat Silver - Office 365 Productiv IT contrat Gold - MOOC OFFICE 365 BUSINESS) souscrites aux conditions particulières du Contrat.

#### **2.12.2 Prérequis**

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des prérequis obligatoires Office 365 détaillés ci-dessous qu'il doit respecter pendant toute la durée des prestations de solutions SaaS et dont la liste sera mise à jour régulièrement en fonction des restrictions de Microsoft.

##### **1. Système d'exploitation**

Le Client est informé qu'il est recommandé d'utiliser la dernière version de n'importe quel système d'exploitation.

Apple :

- MAC OS X version 10.10 ou ultérieure

Microsoft:

- Windows 7 Service Pack 1
- Windows 8
- Windows 8.1
- Windows 10
- Windows 2016 Server
- Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2012
- Windows Server 2008 R2

##### **2. Serveur**

Dans le cadre d'une installation de serveur SMTP en local (pour bénéficier de l'envoi sur les différents périphériques comme les copieurs (scan to mail)) il faut au minimum un serveur sous Windows 2008 R2 (non compatible avec Windows serveur 2003 R2\*).

Relais SMTP incompatibles avec Windows 2003r2. Minimum 2008r2

##### **3. Pack Office**

- Office 2016
- Office 2013
- Office 2010 à jour
- Office 365 pour MAC
- Office pour MAC 2011

Navigateurs mobiles : Possibilité d'utiliser n'importe quel navigateur mobile pris en charge par Micro-soft.

1&1 est maintenant compatible comme Registrar.

#### 5. Boîte Mail

Une boîte mail prise pour l'administration (facultatif, mais recommandé)

#### 6. Nom de domaine enregistré

#### 7. Certificat public si migration depuis un serveur exchange

Un serveur Windows 2008 R2 au minimum doit être disponible pour la synchronisation Active Directory et ne doit pas être contrôleur de domaine.

Quatre Serveurs minimum si ADFS (4 nouveaux serveurs, 1 pour chaque rôle) + 1 certificat dédié adfs – ou \*Wildcard.

#### 8. Navigateurs compatibles

Internet Explorer : Version 11

Firefox : Version 55.0.2

Google Chrome : Version 60.0.3112.101

Safari : 5.1.10

#### 9. Bande passante (lien ADSL/SDSL) en adéquation avec le nombre d'utilisateurs à prendre en compte, risque de lenteurs (NB:Installations en mode TSE / Citrix supportées par Microsoft).

Cependant beaucoup de latences dues aux nombreuses I/O sur les Disks.

#### 10. Prestations

Le Client est informé qu'il convient de prévoir du temps pour le déploiement sur les postes en raisons des facteurs suivants :

- La connexion ADSL /SDSL pour l'import/export des PST (boîte mails)

- L'export dans le Cloud

- Le nombre de boîtes mails

- Les postes à jour ou non (Pack Office 2010 Min) (Office + Windows).

#### 2.12.3 Prestations effectuées par KMBSF

Les prestations suivantes sont comprises dans l'offre de solutions SaaS :

- la mise à disposition de logiciels au Client en mode SaaS ;

- la mise à jour des logiciels à disposition du Client;

- la fourniture des versions majeures ;

- l'assistance et le support pour l'utilisation des services ;

- la maintenance ;

- le support technique afin de permettre la gestion au quotidien du monitoring, de la supervision, du paramétrage, de la maintenance et de l'accompagnement à la résolution des problèmes des systèmes et fonctions informatiques du Client;

- une hotline joignable par téléphone (0825 350 350 au tarif de 0.18€HT la minute) ou par e-mail ([sav\(at\)serians.fr](mailto:sav(at)serians.fr));

- un accès à une plateforme en ligne permettant de suivre des formations à distance de type « MOOC » au moyen d'identifiants fournis au Client. Dans la mesure où il s'agit de contenus édités par des prestataires tiers, la responsabilité de KMBSF ne pourra pas être recherchée pour les contenus mis en ligne sur ces plateformes d'accompagnement, ni de leur adéquation aux besoins exprimés par le Client ou au profil du personnel formé.

Le MOOC Office 365 Business est composé de différents cursus, pour lesquels les utilisateurs peuvent s'inscrire de façon libre : Cursus orientés usages (Communiquer, Partager, Collaborer, Chercher, Produire) et Cursus orientés produits (Messagerie, Productivité bureautique, Réseaux sociaux, Intranet collaboratif, Organisation des projets). Des formations seront animées en live par un formateur en web conférence ; pour s'y inscrire, les utilisateurs choisissent leurs dates de formation directement sur le portail du MOOC Office 365 Business. Les sessions en live sont réalisées en inter-entreprises et sont d'une durée de 45 minutes.

Pour accéder au MOOC Office 365 Business, l'utilisateur devra se connecter avec son compte Office 365. Pour se connecter aux sessions live en web conférence, l'utilisateur devra disposer d'un ordinateur connecté à Internet, et d'un téléphone pour échanger avec l'animateur et les autres participants.

L'offre MOOC Office 365 Business n'offre pas de reporting de consommation. L'accès aux services est donné de manière illimitée et pour une période de 12 mois. Il appartient au Client de gérer la date de fin de la période de droit d'accès. Son renouvellement n'est pas tacite. Le compte d'un utilisateur du MOOC Office 365 Business est personnel, et ne peut être utilisé que par l'utilisateur pour lequel il a été créé.

#### 2.12.4 Modalités financières

Les modalités financières des solutions SaaS sont déterminées aux conditions particulières.

Les prestations de solution SaaS font l'objet d'une facture mensuelle à terme échu. Au cas où le Client souhaiterait souscrire de nouvelles licences en cours d'exécution du Contrat, un avenant sera signé indiquant leur prix et leur durée. La durée des nouvelles licences sera calée sur celle des licences en cours d'exécution.

#### 2.12.5 Maintenance et support du service

##### 2.12.5.1. Assistance téléphonique

Les utilisateurs pourront poser à KMBSF des questions relatives au fonctionnement du service. Pour ce faire, KMBSF met à disposition des utilisateurs un centre d'appel téléphonique ouvert, pendant ses horaires d'ouverture, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Le coût des appels téléphoniques reste à la charge du Client.

Les réponses sont apportées par KMBSF, ou tout sous-traitant de son choix, sous forme de prise d'appel direct ou de rappel de l'utilisateur.

##### 2.12.5.2. Maintenance corrective

La prestation de maintenance corrective consiste en la correction de toute anomalie reproductible qui apparaît dans l'utilisation de l'accès distant des solutions SaaS hébergées et éditées par l'éditeur, ainsi que dans les différents traitements pouvant être réalisés par ces dernières. Il appartient au Client de se reporter à la documentation avant chaque appel téléphonique, afin de pouvoir décrire de façon précise et exhaustive les problèmes rencontrés.

Toute anomalie doit être identifiée par le Client et signalée à KMBSF avec une précision suffisante pour que cette dernière puisse intervenir auprès de l'éditeur. Une notification incomplète ou non fondée libérera KMBSF de ses obligations. Dans l'attente d'une solution définitive, KMBSF pourra préconiser une solution de contournement provisoire.

##### 2.12.5.3. Maintenance évolutive

Des mises à jour des solutions SaaS hébergées et éditées par l'éditeur pourront être installées dans le Cloud, au fur et à mesure de leur disponibilité. Ces mises à jour, qui sont décidées unilatéralement par l'éditeur, seront mises à disposition de du Client par accès distant depuis son serveur sans coût supplémentaire. Le Client est informé que certaines mises à jour peuvent nécessiter la réalisation de prestations de services additionnelles.

#### **2.12.5.5. Exclusions**

La maintenance ne sera pas assurée dans les cas suivants :

- version utilisée ne correspondant pas à celle en cours ou la précédente ;
- refus de la part du Client d'accepter une mise à jour proposée par l'éditeur ;
- utilisation de l'accès distant de manière non conforme à la documentation ;
- intervention non autorisée du Client ou d'un tiers ;
- anomalie générée par le matériel du Client ou ses équipements d'accès ;

Dans ces cas, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre des solutions SaaS.

#### **2.12.5.6. Service support**

Les Services support sont définis à l'article 2.12.9 ci-après

#### **2.12.6 Recette**

L'ouverture des droits d'accès du compte Client vaut recette définitive des solutions SaaS.

#### **2.12.7 Garantie sur les solutions saas**

Les solutions SaaS ne sont pas éditées par KMBSF. Conformément au contrat de licence souscrit avec l'Editeur desdites solutions, KMBSF n'en est que licenciée. Dans cette mesure, KMBSF réalise les prestations commandées au titre des présentes dans le cadre d'une obligation de moyen. Seule la garantie de l'éditeur s'applique pour chaque solution SaaS. KMBSF ne propose aucune garantie propre, ni extension de garantie. Dans ces conditions, KMBSF ne peut donc être tenue responsable de la garantie des vices cachés, ni de la garantie des produits défectueux. La jouissance paisible des solutions SaaS mis à disposition du Client est garantie dans la limite des garanties offertes par l'Editeur de la solution. Notamment, dans le cas où une interdiction d'utilisation serait prononcée en conséquence d'une action en contrefaçon ou résulterait d'une transaction signée avec le demandeur à l'action en contrefaçon, KMBSF s'efforcera, dans la mesure des actions entreprises par l'Editeur, soit :

- d'obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation ;
- de remplacer la solution par un élément équivalent ne faisant pas l'objet d'une action en contrefaçon.

#### **2.12.8 Fin suspension de l'abonnement et responsabilité**

Dans la mesure où l'éditeur se réserve la possibilité d'accepter ou de refuser à sa discrétion tout utilisateur de sa solution, ainsi que de suspendre son abonnement, KMBSF ne pourra pas être tenue responsable en cas d'impossibilité pour le Client de souscrire ou de continuer de bénéficier d'une solution SaaS En cas de réalisation de ces hypothèses.

Lorsque l'abonnement est fini ou suspendu, il appartient au Client de récupérer ses données dans le Cloud au moyen de ses accès dans un délai d'un mois à compter de la fin ou de la suspension de l'abonnement.

#### **2.12.9 Charte de qualité de services - SLA**

Les niveaux de service (Service Level Agreement, ci-après les « SLA ») dépendent de la formule « gold » ou « silver » choisie par le Client dont les spécificités sont détaillées dans le tableau ci-après. Dans la mesure où ils existent, les SLA convenus entre les Parties sont ceux de l'éditeur de la solution car KMBSF ne peut aucunement être tenue à des SLA plus élevés que ceux de l'éditeur. A chaque indicateur est associée une valeur objective et mesurable, convenue entre les Parties. Les écarts entre les objectifs et les résultats effectifs sont mesurés périodiquement selon les méthodes et avec les outils de mesure de KMBSF.

#### **2.12.9.1 Service Assistance**

L'assistance consiste à fournir par téléphone, par courrier électronique ou par conversation virtuelle au choix de KMBSF, aux correspondants désignés par le Client une assistance informatique qui regroupe les services suivants :

- accueil dans le cadre d'une fonction d'aide au démarrage et à l'utilisation ;
- recueil des besoins ;
- identification d'un problème technique et proposition d'une solution ;
- messagerie permettant l'envoi de messages d'incidents et le recueil rapide des corrections quand cela est possible ;
- consultation des fiches techniques relatives aux procédures, programmes, données traitées.

Quelle que soit la formule choisie, l'assistance est accessible pendant les jours et heures ouvrés.

#### **2.12.9.2 Diagnostic**

Dans le cadre de l'assistance, KMBSF procédera à un diagnostic des anomalies, bogues ou difficultés signalées par le Client à partir des informations fournies par le personnel du Client.

En principe, le diagnostic se fait à distance ; il peut être fourni sur site dès lors que cela paraît indispensable à KMBSF. En cas de télédiagnostic, KMBSF devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité des fichiers du Client au cours de son intervention et recommander au Client toutes les mesures de sécurité qu'il devrait prendre lui-même. Dans ce cas, KMBSF indiquera également au Client tous les conseils et recommandations nécessaires à l'exécution des prestations de télémaintenance.

#### **2.12.9.3 Service Intervention sur site**

Au cas où l'assistance téléphonique, puis la télémaintenance, n'auraient pas permis de remédier au bogue signalé, le Client peut demander l'intervention sur site de KMBSF.

2.12.10 Assistance Dans le cadre de l'exécution des services, KMBSF est le principal point de contact du Client pour toute demande de support et d'assistance.

#### **2.12.11 Audit des licences**

##### **2.12.11.1 Principe**

Sans préjudice des dispositions propres à l'éditeur de la solution qui pourra effectuer chez le Client ses propres audit selon ses propres conditions, KMBSF dispose également de la faculté de mener ou faire mener un audit des solutions SaaS concédées au Client.

### 2.12.11.3 Vérification des outils

Le déploiement d'un outil de comptage est fait sous l'entière responsabilité de KMBSF. Le Client a le droit de faire analyser l'outil et si un risque est identifié pour le système d'information et les données, le Client est en droit de refuser l'utilisation d'un tel outil.

Si le Client et KMBSF s'entendent sur un outil de comptage, KMBSF est réputée disposer de toutes les informations nécessaires et le document produit grâce à l'outil lui est opposable.

A défaut de réclamation dans un délai d'un an à compter de l'émission du bilan réalisé grâce à cet outil, toute demande de KMBSF sera considérée comme prescrite.

### 2.12.11.4 Auditeur

KMBSF communique le nom de l'auditeur, le cas échéant. Le Client a un droit de refuser l'auditeur pour un motif légitime. En cas de désaccord après une troisième proposition, le choix de l'auditeur est fixé par le tribunal compétent. KMBSF est responsable des dommages causés par l'auditeur.

### 2.12.11.5 Rapport d'audit

Les résultats de l'audit seront formalisés dans un rapport, qui devra être adressé au Client pour qu'il puisse y insérer ses observations et réserves. Le rapport final devra nécessairement comprendre les observations du Client.

### 2.12.11.6 Facturation

Si un désaccord survient concernant des écarts de conformité, KMBSF est en droit d'émettre une facture. Toutefois, KMBSF ne saurait invoquer le non-paiement de cette facture pour justifier le blocage de l'utilisation de la solution SaaS, dégrader ou suspendre ses engagements ou refuser d'honorer des nouvelles commandes pendant la durée de l'audit.

### 2.12.11.7 Clôture

La procédure d'audit se terminera par la remise par KMBSF d'une lettre clôturant l'audit, même en cas d'audit favorable pour le Client.

## 2.12.12 Propriété intellectuelle

La licence sur la solution SaaS s'applique dans les termes et conditions du contrat de licence utilisateur final (CLUF) joint ci-dessous de l'éditeur acceptés par le Client lors de son accès aux services. KMBSF conservera la propriété des méthodes et du savoir-faire ou des outils qui lui sont propres ayant servi à exécuter les prestations contractuelles.

Au fur et à mesure de leur réalisation, KMBSF cède au Client les droits de propriété intellectuelle attachés à la documentation réalisée et plus généralement à l'ensemble des livrables achevés au titre des solutions SaaS. Les droits de propriété intellectuelle sont cédés à titre non-exclusif. KMBSF reste titulaire des attributs de droit moral qu'elle détient sur les livrables. Le prix de la cession des éléments est compris dans le prix défini au Contrat.

## CLUF CONTRAT MICROSOFT CLOUD

Le présent contrat Microsoft Cloud est conclu entre l'entité que vous représentez ou, si vous ne désignez aucune entité dans le cadre d'un achat ou d'un renouvellement d'abonnement, vous à titre individuel (« vous », « votre », « vos ») et Microsoft Ireland Operations Limited (« Microsoft », « nous », « notre » ou « nos »). Il comprend les conditions générales ci-dessous ainsi que les Conditions des Services en Ligne et le SLA (collectivement, le « contrat »). Il entre en vigueur à la date à laquelle votre Revendeur vous fournit votre Abonnement. Les termes clés sont définis à l'article 11.

## 1. UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE

### a. Droit d'utilisation

Nous vous accordons le droit d'accéder aux Services en Ligne et de les utiliser, et également le droit d'installer et d'utiliser le Logiciel fourni avec votre Abonnement, tel que décrit plus en détail dans le présent contrat. Nous nous réservons tous les autres droits.

### b. Choix du revendeur

Vous devez choisir et conserver un Revendeur agréé dans votre région. En cas de rupture des relations commerciales entre Microsoft et le Revendeur, vous devez choisir un Revendeur remplaçant ou acheter un Abonnement directement auprès de Microsoft, ce qui peut vous amener à devoir accepter d'autres conditions.

### c. Accès administrateur du revendeur et données Client

Vous reconnaissez et acceptez que (i) dès que vous aurez choisi un Revendeur, celui-ci sera l'administrateur principal des Services en Ligne pour la Durée et disposera de droits d'administration et d'un accès aux Données Client, même si vous pourrez demander des droits d'administration supplémentaires auprès de votre Revendeur ; (ii) les politiques de confidentialité du Revendeur en ce qui concerne les Données Client ou tout service fourni par le Revendeur peuvent différer des politiques de confidentialité de Microsoft ; et (iii) le Revendeur est susceptible de collecter, utiliser, transférer, divulguer et traiter de quelque autre manière les Données Client, y compris les données personnelles. Vous acceptez que Microsoft communique au Revendeur les Données Client et les informations que vous lui fournissez afin qu'elles soient utilisées dans le cadre de la commande, de la fourniture et de la gestion des Services en Ligne.

### d. Bon usage

Vous êtes autorisé à utiliser les Produits uniquement en conformité avec les termes du présent contrat. Vous n'êtes pas autorisé à reconstituer la logique des Produits, à les décompiler, à les désassembler ou à contourner les restrictions techniques qu'ils contiennent, sauf dans la mesure où ces opérations seraient permises par la réglementation applicable nonobstant les présentes limitations. Vous n'êtes pas autorisé à désactiver, détourner ou tenter d'une quelconque autre manière de contourner tout mécanisme de facturation de votre utilisation des Services en Ligne. Il vous est également interdit de prêter, de louer, de revendre, de transférer ou d'héberger auprès de tiers ou pour des tiers tout Produit, sauf si cela est expressément autorisé dans les Conditions des Services en Ligne.

### e. Utilisateurs Finaux

Il vous incombe de contrôler l'accès des Utilisateurs Finaux aux Produits et de vous assurer qu'ils respectent les conditions d'utilisation connexes stipulées dans le présent contrat, notamment les Règles de Bon Usage.

### f. Données Client

Vous êtes seul responsable du contenu de toutes les Données Client. Vous vous engagez à obtenir et à conserver tous les droits relatifs aux Données Client dont nous aurons besoin pour vous fournir les Services en Ligne, sans violation des droits d'une quelconque tierce partie ni créer d'obligation juridique pour Microsoft envers vous ou tout tiers. Microsoft rejette et rejettera toute obligation relative aux Données Client ou à votre utilisation du Produit non expressément stipulée dans le présent contrat ou prévue par la réglementation applicable.

### g. Responsabilité de vos comptes

Vous acceptez l'entière responsabilité de la protection de la confidentialité des informations d'identification non accessibles au public associées à votre utilisation des Services en Ligne. Vous êtes tenu d'informer immédiatement l'assistance client en cas d'utilisation abusive suspectée ou avérée de vos comptes ou informations d'identification ou d'un incident de sécurité lié aux Services en Ligne.

### h. Éligibilité pour les versions Éducation, Secteur Public et Organisme à but non lucratif

(iii) <http://go.microsoft.com/nonprofit> (pour les organismes à but non lucratif).

Microsoft se réserve le droit de vérifier votre éligibilité à tout moment et de suspendre le Service en Ligne si vous ne remplissez pas les conditions d'éligibilité.

#### **I. Evaluations**

Nous pouvons mettre à votre disposition des Évaluations. Les Évaluations sont fournies « en l'état », « avec toutes leurs imperfections » et « telles que disponibles », sans les garanties du SLA ni la garantie limitée du présent contrat. Les Évaluations peuvent ne pas être couvertes par des services d'assistance client. Les Évaluations peuvent être soumises à des engagements de sécurité, de conformité et de protection des données personnelles distincts ou restreints, comme détaillé dans les Conditions des Services en Ligne et toute notification supplémentaire jointe aux Évaluations. Nous pouvons modifier ou interrompre les Évaluations à tout moment sans préavis. Nous pouvons également décider de ne pas commercialiser une Évaluation.

#### **2. ABONNEMENTS, COMMANDE**

##### **a. Offres d'Abonnement disponibles**

Les différents Abonnements disponibles seront définis par votre Revendeur. Ils sont décrits ci-après et peuvent éventuellement être combinés :

(i) Offre avec Engagement : vous vous engagez à l'avance à acheter une quantité donnée de Services en Ligne à utiliser pendant la Durée fixée, que vous acceptez de payer à l'avance, en une fois ou selon un échancier.

(ii) Offre selon la Consommation (facturée à l'utilisation) : vous payez en fonction de votre utilisation réelle sans engagement préalable.

(iii) Offre Limitée : vous bénéficiez gratuitement d'une quantité limitée de Services en Ligne pendant une durée limitée (à titre d'évaluation gratuite, par exemple) ou dans le cadre d'une autre offre Microsoft (par exemple, MSDN). Les dispositions du présent contrat relatives au SLA et à la rétention des données peuvent ne pas s'appliquer.

##### **b. Commandes**

(i) Les commandes doivent être passées par l'intermédiaire de votre Revendeur désigné. Vous êtes autorisé à passer des commandes au nom de vos Affiliés au titre du présent contrat et à accorder à ces derniers les droits d'administration requis pour administrer l'Abonnement, mais les Affiliés ne sont pas autorisés à passer des commandes au titre du présent contrat. Vous pouvez également céder les droits concédés au titre de l'article 1.a à un tiers afin de permettre audit tiers d'utiliser les Services en Ligne pour vos besoins professionnels internes. Si vous concédez des droits sur les Logiciels ou votre Abonnement à des Affiliés ou des tiers, lesdits Affiliés ou tiers seront liés par le présent contrat et vous reconnaissez être solidairement responsable de tout agissement desdits Affiliés ou tiers en rapport avec leur utilisation des Produits.

(ii) Votre Revendeur peut vous permettre de modifier la quantité de Services en Ligne commandés pendant la Durée d'un Abonnement. Les quantités supplémentaires de Services en Ligne ajoutées à un Abonnement expireront à la fin de cet Abonnement.

##### **c. Tarification et paiement**

Les prix de chaque Produit et les conditions générales de facturation et de paiement seront établis par votre Revendeur.

##### **d. Renouvellement**

(i) Au renouvellement de votre Abonnement, vous pouvez être amené à signer un nouveau contrat, un contrat supplémentaire ou un avenant au présent contrat.

(ii) Votre Abonnement sera renouvelé automatiquement, sauf si vous notifiez par écrit à votre Revendeur votre intention de ne pas renouveler avant l'expiration de la Durée.

##### **e. Taxes**

Les parties ne sont pas redevables des différentes taxes auxquelles l'autre partie est légalement assujettie et qui découlent des ou sont liées aux transactions en rapport avec le présent contrat, et le paiement de toutes ces taxes incombera à la partie qui en a l'obligation en application de la loi.

#### **3. DURÉE, RÉSILIATION ET SUSPENSION**

##### **a. Durée et résiliation du contrat**

Le présent contrat demeurera en vigueur jusqu'à l'expiration ou la résiliation de votre Abonnement, la première échéance prévalant. Vous pouvez résilier le présent contrat à tout moment en contactant votre Revendeur. L'expiration ou la résiliation du présent contrat aura simplement pour effet de mettre fin à votre droit de passer de nouvelles commandes de Produits supplémentaires dans le cadre du présent contrat.

##### **b. Annulation ou transfert de l'Abonnement**

Votre Revendeur établira les conditions générales, le cas échéant, sur la base desquelles vous êtes autorisé à annuler ou transférer un Abonnement.

##### **c. Suspension**

Nous nous réservons le droit d'interrompre votre utilisation des Services en Ligne si : (1) nous jugeons cette suspension raisonnablement nécessaire pour prévenir tout accès non autorisé aux Données Client ; (2) vous ne répondez pas à une action en justice pour violation présumée, comme stipulé à l'Article 6, dans un délai raisonnable ; ou (3) vous enfreignez les Règles de Bon Usage ou d'autres dispositions du présent contrat. Si l'une ou plusieurs de ces conditions se produisent, alors :

(i) Nous pourrions suspendre votre utilisation des Services en Ligne ou résilier votre Abonnement et votre compte sans délai ni préavis s'il s'agit d'une Offre Limitée.

(ii) Pour toutes les autres offres d'Abonnement, la suspension ne s'appliquera qu'à la partie strictement nécessaire des Services en Ligne et restera en vigueur tant que la situation ne sera pas rétablie. Nous avertirons les administrateurs désignés pour votre Abonnement, soit vous et/ou votre Revendeur, avant toute suspension, sauf si nous estimons raisonnablement que nous devons procéder à une suspension immédiate. Si vous ne remédiez pas aux manquements à l'origine de la suspension dans un délai de 60 (soixante) jours après la suspension, nous nous réservons le droit de résilier votre Abonnement et de supprimer vos Données Client sans observer de période de rétention. Nous pouvons également résilier votre Abonnement si votre utilisation des Services en Ligne est interrompue plus de deux fois au cours d'une période de douze (12) mois.

#### **4. SÉCURITÉ, DONNÉES PERSONNELLES ET PROTECTION DES DONNÉES**

a. Vous autorisez Microsoft et ses représentants à traiter les informations personnelles dans le cadre de la signature du présent contrat. Vous pouvez choisir de fournir des informations personnelles à Microsoft pour le compte de tiers (y compris vos interlocuteurs, revendeurs, distributeurs, administrateurs et employés) dans le cadre du présent contrat. Vous vous engagez à obtenir auprès desdits tiers tous les consentements requis par les lois applicables sur la protection des données personnelles et le respect de la vie privée avant de fournir de telles informations personnelles à Microsoft.

b. Des informations supplémentaires relatives aux données personnelles et à la sécurité figurent dans les Conditions des Services en Ligne. Les engagements pris dans les Conditions des Services en Ligne ne s'appliquent qu'aux Services en Ligne achetés dans le cadre du présent contrat et à aucun des services ou produits fournis par votre Revendeur.

c. À la demande du Revendeur ou si la loi l'exige, vous autorisez Microsoft (et ses prestataires de services et sous-traitants) à accéder aux données

vous devez obtenir l'accord des utilisateurs à cet égard.

e. Vous désignez le Revendeur comme votre représentant pour agir en tant qu'interface avec Microsoft et fournir des instructions à Microsoft aux fins du présent Article 4.

## **5. GARANTIES**

### **a. Garantie limitée**

(i) Services en Ligne. Nous garantissons que les Services en Ligne répondront aux conditions du SLA pendant la Durée. Les recours stipulés dans le SLA sont les seuls dont vous disposez en cas de violation de la présente garantie.

(ii) Logiciel. Nous garantissons que pendant un an à compter de la date à laquelle vous utiliserez le Logiciel pour la première fois, son fonctionnement sera conforme, pour l'essentiel, à la description qui en est faite dans la documentation utilisateur applicable. Dans le cas contraire, nous pourrions, à notre entière discrétion et comme recours exclusif, procéder (1) au remboursement du prix payé pour le Logiciel ou (2) à la réparation ou au remplacement du Logiciel.

### **b. Exclusions de garantie limitée**

Cette garantie limitée est soumise aux limitations suivantes :

(i) toute garantie, garantie implicite ou condition qui ne peut être exclue en vertu de la loi est applicable pendant un (1) an à compter de la date de début de validité de la garantie limitée ;

(ii) cette garantie limitée ne couvre pas les problèmes engendrés par un accident, une mauvaise utilisation ou une utilisation des Produits non conforme au présent contrat ou aux documentations ou recommandations que nous publions, ni ne couvre les problèmes résultant d'événements indépendants de notre volonté ;

(iii) cette garantie limitée ne s'applique pas aux problèmes engendrés par le non-respect des conditions minimales concernant le système ; et

(iv) cette garantie limitée n'est pas applicable aux Offres Limitées ni aux Évaluations.

### **c. Exclusion de responsabilité**

Nous n'accordons aucune garantie autre que cette garantie limitée, qu'il s'agisse de garanties expresses, implicites, légales ou autres, y compris des garanties de qualité ou d'adéquation à un usage particulier. Ces exclusions s'appliquent sauf si la réglementation applicable les interdit.

## **6. DÉFENSE EN CAS D'ACTION**

### **a. Défense**

(i) Nous nous engageons à vous défendre contre toute action en justice ou réclamation formée par un tiers non affilié visant à démontrer qu'un Produit porte atteinte aux droits d'auteur de ce tiers ou à l'un de ses brevets ou à l'une de ses marques commerciales, ou utilise illégalement et de façon intentionnelle ses secrets commerciaux.

(ii) Vous vous engagez à nous défendre contre toute action en justice ou réclamation formée par un tiers non affilié (1) visant à démontrer que des Données Client, des Solutions Client, des Produits Tiers ou des services que vous proposez directement ou indirectement dans le cadre de l'utilisation des Produits portent atteinte à l'un de ses brevets, à ses droits d'auteur ou à l'une de ses marques commerciales ou utilisent illégalement ses secrets commerciaux ; ou (2) résultant d'une violation des Règles de Bon Usage.

### **b. Restrictions**

Nos obligations en vertu de l'article 6a ne s'appliquent pas aux actions ou décisions fondées sur : (i) des Solutions Client, des Données Client, des Produits Tiers, des modifications que vous apportez aux Produits, ou des services ou documents que vous fournissez ou rendez disponibles dans le cadre de l'utilisation des Produits ; (ii) l'association des Produits avec des Données Client ou des Produits Tiers ou des données ou des processus commerciaux non fournis par Microsoft ou tout dommage imputable à la jouissance de Données Client ou de Produits Tiers ou de données ou de processus commerciaux non fournis par Microsoft ; (iii) votre utilisation d'une marque commerciale de Microsoft sans y être expressément autorisé par écrit ou votre utilisation des Produits après que nous vous avons Informé que vous deviez cesser de les utiliser en raison d'une action intentée par un tiers ; (iv) votre redistribution des Produits à des tiers non affiliés ou votre utilisation des Produits au profit de tiers non affiliés ; ou (v) des Produits fournis à titre gratuit.

### **c. Recours**

Si nous estimons raisonnablement qu'une action ou une réclamation, comme stipulé à l'Article 6.a.(i), peut vous empêcher d'utiliser le Produit, nous nous efforcerons : (i) d'obtenir, en votre faveur, le droit de continuer à utiliser le Produit, ou (ii) de le modifier ou de le remplacer par un équivalent en termes de fonctionnalités et de vous informer de cesser d'utiliser la version précédente du Produit. Si ces options ne sont raisonnablement pas envisageables d'un point de vue commercial, nous pourrions résilier vos droits d'utilisation du Produit et vous rembourser tout paiement effectué pour les droits d'Abonnement non utilisés.

### **d. Obligations**

Chaque partie doit notifier rapidement à l'autre toute action en justice en vertu du présent Article 6. La partie défendue est tenue (i) de laisser à l'autre partie le contrôle exclusif de la défense et du règlement de l'action, et (ii) de fournir une assistance raisonnable dans le cadre de la défense de l'action. La partie assurant la défense s'engage (1) à rembourser à l'autre partie, dans la limite d'un montant raisonnable, les débours engagés par cette dernière pour fournir cette assistance et (2) à payer le montant lié à toute condamnation définitive ou règlement. Les droits de chaque partie relatifs à la défense et au paiement des montants liés à une décision (ou à un règlement auquel l'autre partie aurait consenti) en vertu du présent article 6 remplacent tout droit d'indemnisation prévu par la réglementation ou législation applicable et tout droit analogue, et chaque partie renonce à faire valoir lesdits droits au titre de la législation ou réglementation applicable.

## **7. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

### **a. Limitation**

La responsabilité globale de chaque partie pour toutes les réclamations au titre du présent contrat est limitée aux dommages directs dans la limite du montant payé pour les Services en Ligne au cours des douze (12) mois précédant la naissance du motif de la réclamation ou action, étant entendu que la responsabilité globale d'une partie pour tout Service en Ligne ne peut en aucun cas excéder le montant payé pour ledit Service en Ligne pendant la Durée de l'Abonnement. Pour les Produits fournis gratuitement, la responsabilité de Microsoft est limitée aux dommages directs et ne pourra excéder 5 000 USD.

### **b. Exclusion**

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas de perte de revenus ou de dommage accessoire, spécial, Incident, indirect, prononcé à titre de sanction ou exemplaire, ni en cas de perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, d'interruption d'activité ou de perte d'informations commerciales, même si les parties étaient informées de l'éventualité de tels dommages ou si cette éventualité était prévisible.

**a. Utilisation de Logiciels Supplémentaires avec les Services en ligne**

Il se peut que vous ayez besoin d'installer et d'utiliser certains Logiciels pour pouvoir accéder de façon optimale à certains Services en Ligne et les utiliser. Le nombre de copies de Logiciels que vous pourrez utiliser ou le nombre de dispositifs sur lesquels vous pourrez utiliser les Logiciels sera précisé dans les conditions de licence spécifiques au Produit pour le Service en Ligne, comme indiqué dans les Conditions des Services en Ligne. Nous pouvons vérifier la version des Logiciels que vous utilisez et vous recommander ou télécharger des mises à jour sur vos dispositifs, avec ou sans notification. Le fait de ne pas installer des mises à jour peut affecter votre utilisation de certaines fonctions du Service en Ligne. Vous devez désinstaller le Logiciel lorsque vos droits d'utilisation de ce dernier prennent fin. Nous pouvons également le désactiver à ce moment-là. Vos droits d'accès aux Logiciels sur un dispositif quelconque ne vous autorisent pas à exploiter des brevets appartenant à Microsoft ou tous autres droits de propriété intellectuelle de Microsoft sur les logiciels ou tous dispositifs qui accèdent à ce dispositif.

**b. Confirmation de Licence**

Les preuves de vos licences de Logiciel sont : (1) le présent contrat, (2) toute confirmation de commande et (3) le justificatif de paiement.

**c. Les droits de Licence ne sont pas liés à la fourniture de supports logiciels**

L'acquisition de supports logiciels ou l'accès à partir d'un réseau n'affecte pas votre licence de Logiciel obtenue dans le cadre de ce contrat. Nous vous concédons le Logiciel sous licence, nous ne le vendons pas.

**d. Transfert et attribution de licences**

Les transferts de licence sont interdits.

**9. SUPPORT**

Les services d'assistance pour les Produits achetés dans le cadre du présent contrat seront assurés par votre Revendeur.

**10. STIPULATIONS DIVERSES****a. Notifications**

Toutes les notifications doivent être envoyées par courrier, en recommandé avec accusé de réception, à l'adresse indiquée ci-dessous.

Les notifications adressées à Microsoft être envoyées à :

Microsoft Ireland Operations Limited  
Atrium Block B  
Carmenhall Road  
Sandyford Industrial Estate  
Dublin 18, Ireland

Les copies des notifications adressées à Microsoft devront être envoyées à :

Microsoft Corporation  
Legal and Corporate Affairs  
Volume Licensing Group  
One Microsoft Way  
Redmond, WA 98052  
USA

Par télécopie : (425) 936-7329

Vous acceptez de recevoir nos notifications électroniques par e-mail, à l'adresse du ou des administrateurs de compte désignés pour votre Abonnement. Les notifications sont considérées comme effectives à la date indiquée sur l'accusé de réception ou, en cas d'envoi par courrier électronique, à la date d'envoi. Il vous incombe de vous assurer que l'adresse e-mail du ou des administrateurs de compte désignés pour votre Abonnement est exacte et à jour. Toute notification par courrier électronique envoyée à ladite adresse électronique sera considérée comme effective à la date de l'envoi, que vous ayez ou non reçu ledit courrier électronique.

**b. Cession**

Le présent contrat est non cessible en tout comme en partie. Microsoft est autorisé à transférer le présent contrat sans votre consentement, mais uniquement à l'un de ses Affiliés. Toute cession interdite est nulle et non avenue.

**c. Indépendance des clauses**

Si l'une des dispositions du présent contrat est jugée inopposable, les autres dispositions demeurent valables et pleinement applicables.

**d. Renonciation**

Tout manquement à l'une des dispositions du présent contrat ne vaut pas renonciation.

**e. Absence de relation de mandat**

Le présent contrat ne crée en aucun cas une relation de mandat, une société en nom collectif ou une joint venture.

**f. Absence de tiers bénéficiaire**

Il n'existe pas d'autre tiers bénéficiaire du présent contrat.

**g. Droit applicable et attribution de compétence**

Le présent contrat est régi par les lois de la République d'Irlande. Dans l'hypothèse où nous déciderions d'engager une action pour faire appliquer le présent contrat, nous porterons cette action devant les tribunaux du pays dans lequel vous avez votre siège social. Si vous intentez une action pour faire appliquer le présent contrat, cette action sera portée devant les tribunaux de la République d'Irlande. Cette attribution de compétence n'empêche en aucun cas les parties de rechercher une injonction pour faire respecter les droits de propriété intellectuelle ou les obligations de confidentialité devant d'autres tribunaux compétents.

**h. Intégralité des accords**

Le présent contrat constitue l'intégralité des accords entre les parties concernant l'objet visé par les présentes et annule et remplace l'ensemble des communications antérieures et présentes. En cas de conflit entre les documents mentionnés dans le présent contrat et dans la mesure où le conflit n'est pas expressément résolu dans ces documents, les termes qui prévalent sont ceux des documents classés dans l'ordre de priorité décroissant suivant : (1) le présent contrat d'Abonnement en Ligne Microsoft, (2) les Conditions des Services en Ligne, et (3) tout autre document du présent contrat.

**i. Maintien en vigueur de certaines clauses**

Les Articles 1, 2.e, 5, 6, 7, 10 et 11 des présentes demeureront applicables après la résiliation ou l'expiration du présent contrat.

**j. Réglementation américaine en matière d'exportation**

Les Produits sont soumis à la réglementation américaine en matière d'exportation. Vous devez respecter toutes les lois et réglementations applicables, y compris les réglementations en matière d'exportation (EAR, Export Administration Regulations) en vigueur aux États-Unis, les réglementations

Aucune partie ne pourra être tenue responsable de tout manquement à l'une quelconque de ses obligations dû à des événements indépendants de la volonté de la partie en cause (tels que incendie, explosion, coupure d'alimentation, tremblement de terre, inondation, tempêtes, grève, embargo, conflits sociaux, actes d'une autorité civile ou militaire, guerre, acte terroriste (y compris cyber terrorisme), actes fortuits ou omissions des fournisseurs de services Internet, actions ou omissions des organismes publics (y compris l'adoption de lois ou réglementations ou d'autres actes publics qui ont un impact sur la fourniture des Services en Ligne)). Toutefois, le présent article ne s'applique pas à vos obligations de paiement au titre du présent contrat.

#### **I. Pouvoir de signature du contrat**

Si vous êtes un particulier et acceptez les présentes conditions pour le compte d'une entité, vous déclarez que vous avez le pouvoir de conclure le présent contrat pour le compte de ladite entité.

m. Renonciation au droit de rendre les achats en ligne nuls et non avenue

Dans toute la mesure permise par la réglementation applicable, vous renoncez à vos droits de rendre les achats nuls et non avenue au titre du présent contrat conformément aux lois régissant la vente à distance ou aux contrats électroniques ou en ligne, ainsi qu'à tout droit ou toute obligation concernant les informations antérieures, la confirmation suivante, les droits de retrait ou les délais de réflexion.

#### **11. DÉFINITIONS**

Dans le présent contrat, toute occurrence du terme « jour » désigne un jour civil.

Les « Règles de Bon Usage » ont la définition qui leur est donnée dans les Conditions des Services en Ligne.

« Affilié » désigne toute personne morale qu'une partie possède, qui possède une partie ou qui est possédée en commun avec une partie. « Propriété » désigne, pour les besoins de la présente définition, un contrôle de plus de 50 % des parts d'une entité.

« Offre selon la Consommation », « Offre avec Engagement » et « Offre Limitée » désignent les options d'Abonnement disponibles, telles que définies à l'article 2.

Les « Données Client » sont définies dans les Conditions des Services en Ligne.

Les « Solutions Client » sont définies dans les Conditions des Services en Ligne.

« Utilisateur Final » désigne toute personne autorisée par vous à accéder à des Données Client hébergées par les Services en Ligne ou à utiliser les Services en Ligne d'une quelconque autre manière, ou tout utilisateur d'une Solution Client.

Les « Produits Tiers » sont définis dans les Conditions des Services en Ligne.

« Service en Ligne » désigne tout service en ligne hébergé par Microsoft auquel le Client souscrit dans le cadre du présent contrat, y compris les Services en Ligne Microsoft Dynamics, Office 365, Microsoft Azure et Microsoft Intune Online.

« Conditions des Services en Ligne » désigne les conditions générales qui s'appliquent à votre utilisation des Produits disponibles à l'adresse <http://www.microsoft.com/licensing/onlineuserights>. Les Conditions des Services en Ligne comprennent des conditions générales régissant votre utilisation des Produits en sus des conditions générales du présent contrat.

« Évaluations » désigne les versions d'évaluation, bêta et autres versions ou fonctions pré commerciales des Services en Ligne ou Logiciels fournis par Microsoft en vue d'obtenir des commentaires des consommateurs.

« Produit » désigne tout Service en Ligne (y compris tout Logiciel).

« Revendeur » désigne une entité autorisée par Microsoft à revendre des Licences de Logiciel et des Abonnements aux Services en Ligne dans le cadre du présent programme et choisi par vous afin de fournir une assistance avec votre Abonnement.

« SLA » désigne les engagements que nous prenons en ce qui concerne la prestation et/ou le fonctionnement d'un Service en Ligne et qui sont publiés à l'adresse <http://www.microsoft.com/volumelicensing.com/csla>, ou sur un autre site que nous désignons.

« Logiciel » désigne tout logiciel que nous vous fournissons, à installer sur votre dispositif dans le cadre de votre Abonnement ou à utiliser avec les Services en Ligne pour activer certaines fonctionnalités. « Abonnement » désigne un contrat d'adhésion aux Services en Ligne pour une Durée définie fixée par votre Revendeur.

« Durée » désigne la durée d'un Abonnement par exemple, trente (30) jours ou douze (12) mois.

#### **2.13 CONDITIONS GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES AUX SERVICES DE FAX EXTERNALISÉS EN MODE CLOUD**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au service de fax externalisé en mode Cloud souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

##### **Article 2.13.1 - Objet et contenu du service**

Le service de fax externalisé en mode Cloud (ci-après « Service ») consiste en un service de fax par Internet fourni par KMBSF ou son sous-traitant et hébergé en France permettant :

- D'émettre et de recevoir des télécopies directement à partir d'une messagerie électronique, d'un système d'impression de marque KONICA MINOLTA ou d'une application métier via une connexion Internet ;
- De consulter et stocker les fax depuis tout dispositif connecté à Internet par une interface sécurisée (https) ;
- Une sauvegarde automatique des fax émis et reçus sur un site web sécurisé avec un accès limité en fonction des droits définis par le Client selon les profils Utilisateur ou Manager ou Administrateur.

KMBSF pourra refuser la délivrance du Service à tout opérateur économique ayant été signalé comme ayant enfreint les règles d'ordre publique communautaires ou françaises notamment relative à l'envoi de télécopies, ou faisant l'objet d'une enquête ou d'une instruction administrative ou répressive.

##### **Article 2.13.2 - Prérequis techniques**

La mise en œuvre de ce Service ne peut être activée sans les prérequis suivants de la part du Client :

- une adresse mail valide et fonctionnelle ;
- un accès Internet disposant d'un débit suffisant.

Le Client doit veiller à la protection physique et logique de son système informatique ainsi qu'au bon fonctionnement de ses matériels informatiques, réseau et autres connexions permettant le fonctionnement du Service.

##### **Article 2.13.3 - Autres documents contractuels**

Si le Client est déjà équipé d'un fax, son numéro de fax existant sera conservé à condition qu'il signe et remette à KMBSF la demande de portabilité du numéro (mandat de portabilité) qui lui sera remise par KMBSF le jour de la signature du Contrat.

Le Client devra également remplir et signer la fiche de mise en production qui lui sera remise par KMBSF avant la signature du Contrat qui permettra à KMBSF de vérifier de l'éligibilité du Client au Service.

- Une transmission en échec est comptabilisée pour 1/3 d'unité.

La tarification du Service KOMI Fax est fonction du nombre d'utilisateurs (adresse mail déclarée auprès de KMBSF), du nombre de Numéro de téléphone (SDA), du trafic fax à l'émission et à la réception et à la durée du contrat dans les conditions ci-après :

La tarification repose sur l'achat de pack d'Unités traduisant une volumétrie de pages fax émises et de pages fax reçues durant la durée du contrat sélectionné par le Client. Cette tarification est ensuite rapportée à un certain nombre de critères : elle est fonction de trois autres composantes (dont deux tarifaires), qui sont le nombre d'utilisateurs, le nombre de SDA, la durée du contrat.

Une Unité est égale à une page dont la durée de transmission en France Métropolitaine est inférieure ou égale à soixante secondes. Une page émise est égale à une Unité. Une page dont la durée d'émission est supérieure à soixante secondes donne lieu à décompte d'une ou plusieurs pages/Unités supérieures par fraction de soixante secondes additionnelles de transmission. La réception d'une page est égale à un tiers d'Unité et la transmission infructueuse d'une télécopie après trois échecs vaut un tiers d'unité. Les Unités ainsi comptabilisées sont déduites, décomptées du pack d'Unité souscrit par le Client.

Les composantes tarifaires et les tarifs hors France Métropolitaine ont été remis au Client lors de la signature du Contrat.

Lorsque le Client a consommé le pack Unités avant l'arrivée à échéance du contrat, il doit souscrire un nouveau pack auprès de KMBSF.

Lorsque le Client n'a pas consommé le pack Unités à l'échéance du contrat, ces unités sont perdues.

KMBSF pourra augmenter les tarifs en cas d'évolution de la réglementation tarifaire applicable au secteur des opérateurs de télécommunications ou en cas de changement tarifaire appliqué par les fournisseurs d'infrastructures sous-traitants.

Les tarifs seront révisés une fois par an au premier janvier selon la formule suivante, sans néanmoins pouvoir, à aucun moment, être inférieur au montant indiqué lors de la commande de la Prestation :

$P = P_0 (S/S_0)$ .

P : Montant révisé des prix, ou prix après effet de la révision.

P<sub>0</sub> : Prix à la date de signature du Contrat, ou prix de base.

S : Dernier indice Syntec publié à la date de révision ou indice applicable le plus récent.

S<sub>0</sub> : Dernier indice Syntec publié à la date de signature du présent Contrat.

Le jeu de la clause d'indexation n'étant subordonné à aucune notification, l'indexation s'appliquera de plein droit. Dans le cas où l'indice de comparaison viendrait à être publié avec retard pour quelque cause que ce soit, il sera tenu compte provisoirement du dernier indice connu et un réajustement interviendra en principal et intérêts calculés au taux légal, dès la parution de l'indice en question.

Si pour une raison quelconque l'indice applicable cessait d'être publié, ou ne pourrait être appliqué, les Parties conviennent expressément de lui substituer soit l'indice qui serait publié en remplacement, soit à défaut un indice similaire choisi par KMBSF.

Toute facture émise par KMBSF devra être réglée par le Client, par virement automatique (sauf autre modalité prévue aux conditions particulières du Contrat), à trente (30) jours à compter de la date d'établissement de la facture.

#### **Article 2.13.5 – Installation et engagement de services**

KMBSF fournit au Client les codes d'accès au Service par le biais d'un e-mail d'ouverture de compte ; le Client peut ensuite paramétrer le Service.

Le Client, une fois l'e-mail d'ouverture de compte reçu, peut consulter et télécharger les différents guides (Administrateur, Utilisateur, ...) disponibles dans son interface sécurisée ; Interface qui lui permet notamment de gérer et de suivre le Service.

KMBSF fournit au Client un service de support technique au travers de son sous-traitant, la société SERIANS, RCS Amiens 691 720 809 au numéro 0825 350 350 (0,34 € TTC/mn) du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 18 heures.

#### **Article 2.13.6 – Durée du Service**

Le Service est souscrit pour une durée indiquée aux conditions particulières.

KMBSF informe le Client qu'il pourra administrer et utiliser le Service à compter de la réception de l'e-mail d'ouverture du compte administrateur auprès du référent Client.

#### **Article 2.13.7 - Responsabilité - Indemnisation**

La responsabilité de KMBSF ne pourra être engagée :

- en cas d'interruption temporaire du Service pour maintenance ;
- si le Client n'a pas respecté les prérequis ci-dessus indiqués ;
- en cas d'intrusion d'un tiers dans le système Informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client ou de l'un de ses préposés rendant impossible l'exécution de sa mission par KMBSF ;
- en cas de rupture de la connexion Internet ;
- en cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels installés chez le Client ou de modification par le Client, sans avis préalable à KMBSF de son environnement informatique ou de ses matériels ou encore en cas de tout élément extérieur indépendant de sa volonté tel que, non limitativement : sinistre, panne électrique, connexion impossible ;
- en cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers ;
- en cas de force majeure, étant précisé que tout événement imprévisible ou irrésistible, même s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de force majeure.

Outre les dispositions des articles 2.1.7 et 2.1.16.7 la responsabilité de KMBSF sera limitée au montant total des sommes versées par le Client à KMBSF au titre du Services.

#### **Article 2.13.8 – Conditions de fourniture du service KOMI Fax prépayé**

##### **2.13.8.1 Services de base fournis au Client**

###### **EMISSION/RECEPTION**

Le Service permet premièrement au Client d'émettre et de recevoir des télécopies aux conditions ci-avant.

L'émission est accessible selon plusieurs modes :

- A partir de la boîte mail de l'utilisateur.
- Via l'imprimante virtuelle : après avoir installé l'imprimante virtuelle sur son poste informatique, l'utilisateur doit sélectionner l'imprimante KOMI Fax dans le pilote d'impression.
- A partir d'une imprimante multifonction équipée de la fonction scantomail.

A l'Emission :

L'Expéditeur reçoit un rapport d'émission au format PDF quel que soit le mode d'émission utilisé sur l'adresse de messagerie de sa boîte mail. Grâce au code couleur vert ou rouge du message reçu dans la boîte mail, l'expéditeur est informé du succès ou de l'échec de l'envoi du fax.

Le PRESTATAIRE ne peut pas garantir le bon acheminement des fax. Durant la transmission, différents cas d'échecs peuvent survenir, tels que l'occupation de la ligne distante notwithstanding le renouvellement des essais d'envoi sur la ligne occupée; l'inexistence du numéro distant appelé; l'interruption de la communication lors de l'envoi ; la défaillance de la connexion internet. De même le PRESTATAIRE ne peut pas être tenu pour responsable de l'inaboutissement de l'émission en raison d'un mauvais numéro fourni par le Client, ou encore lié à la mauvaise qualité des lignes associées ou au mauvais fonctionnement des équipements de terminaison des destinataires tiers.

Le PRESTATAIRE met en œuvre les moyens nécessaires pour que l'envoi du fax émis soit immédiat sous réserve de la qualité des lignes téléphoniques concernées et de la disponibilité des réseaux des opérateurs de communications électroniques. L'Utilisateur est toutefois informé de ce que l'émission d'un fax peut parfois être affectée par un léger décalage de temps entre le moment où ce dernier a procédé à l'envoi et celui où le système procède au traitement de l'émission, étant précisé que le PRESTATAIRE s'efforcera d'envoyer le fax concerné le jour même de son envoi par l'Utilisateur.

#### SAUVEGARDE

Le PRESTATAIRE met en œuvre les moyens nécessaires, par le biais d'un serveur sécurisé, à la sauvegarde de l'intégralité du trafic de fax émis et de fax reçus durant la durée du service souscrit. L'Utilisateur étant à même d'accéder à partir d'une simple liaison internet via une plateforme dédiée aux documents susvisés, aux données relatives au trafic fax le concernant, et de télécharger une copie de ses fax et documents. Il peut visualiser grâce au service KOMI Fax souscrit, le nombre de pages émises ou reçues par mois ou le nombre d'unités consommées, ainsi que les seuils de dépassement et le montant financier de ces dépassements. L'Utilisateur (la personne disposant des droits en tant qu'administrateur chez le client utilisateur final) accède à son espace web sécurisé <https://www.KOMIFax.com> à l'aide d'un login et d'un mot de passe personnel.

#### CONSOMMATION

Le Service permet par ailleurs au Client de visualiser sur ladite plateforme constituant un espace web sécurisé des informations contractuelles applicables au Service souscrit, ainsi que l'état des consommations en temps réel du Service et de la dépense corrélative.

Le Client Utilisateur final est responsable de son mot de passe et veille à sa confidentialité. De même dans la mesure où l'administrateur (du Client Utilisateur final) visualise ses Informations contractuelles, disposant par ailleurs de rapports en ligne lui permettant de monitorer la consommation de l'entreprise, le client utilisateur final est entièrement responsable de sa consommation.

#### 2.13.8.2 Options

Sur option, le Client peut bénéficier des services suivants qu'il aura souscrits :

##### Portage de Numéros téléphoniques

Lorsque le Client et ou Utilisateur souscrit au Service KOMI Fax, le PRESTATAIRE lui attribue un numéro de Fax SDA, à moins que ce dernier n'opte pour la conservation de son numéro historique par la mise en œuvre de la portabilité.

Si le Client souhaite conserver son numéro de télécopie, LE PRESTATAIRE met à disposition une possibilité de sauvegarde du numéro sur son service et sous réserve d'une faisabilité technique correspondant aux critères portés sur le document intitulé « Mandat de Portage ». En aucun cas, le PRESTATAIRE ne pourrait être tenu pour responsable de la réussite ou l'échec de cette faisabilité, les opérations de portabilité relevant de l'entière responsabilité des opérateurs de communications électroniques.

##### Portabilité du numéro

L'attribution d'un numéro ou sa conservation n'en transfère pas la propriété à l'Utilisateur, il ne peut donc être cédé, concédé, donné en nantissement ou plus généralement ne donner lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté.

Si l'Utilisateur souhaite conserver le(s) numéro(s) de Fax qui lui a été attribué par son ancien opérateur ou prestataire, l'Utilisateur donne mandat aux termes des présentes à l'opérateur désigné ou subdélégué de faire les démarches nécessaires afin que soit assurée la portabilité du/des numéro(s). Il revient à l'Utilisateur de s'assurer que les conditions contractuelles d'abonnement à ladite ligne de son ancien opérateur lui permettent de résilier ledit abonnement.

L'Utilisateur déclare être parfaitement informé que 1° la portabilité de son/ses numéro(s) peut être soumise à un accord sur sa faisabilité technique et contractuelle de la part de son ancien opérateur qui, s'il était négatif, entraînera, d'une part, l'abandon de la portabilité (dont le PRESTATAIRE ne peut être tenu pour responsable), d'autre part, l'attribution d'un nouveau numéro ; que 2° pendant les opérations de portabilité le numéro porté pouvant être momentanément suspendu pour des raisons techniques un numéro temporaire est attribué à l'Utilisateur en substitution pendant ce laps de temps.

##### Archivage DVD

Cette option consiste dans la sauvegarde du trafic fax entrant et/ou sortant sur support physique DVD avec envois programmés de ceux-ci auprès du CLIENT durant la durée du contrat.

##### Fax Intersites

L'option Fax intersites traduit les échanges fax entrants et sortants entre adresses mails du même CLIENT à des conditions tarifaires particulières. Pour être éligible à cette option, des prérequis techniques sont nécessaires, et la validation de cette option est du seul ressort du PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE se réserve le droit de faire évoluer son catalogue d'options ou de cesser la délivrance d'une prestation optionnelle, s'il l'estime nécessaire.

#### 2.13.8.3 Modification/suspension de la fourniture du Service

Dans le cadre de l'amélioration continue du service, le PRESTATAIRE se réserve le droit de modifier les caractéristiques du Service en fonction des évolutions réglementaires ou des évolutions des normes et standards ainsi que des règles et procédures complémentaires de délivrance des Services spécifiées par ce dernier.

Le PRESTATAIRE pourra suspendre en tout ou partie la fourniture du Service en cas de risque pour le bon fonctionnement ou la sécurité de ses infrastructures ou ressources concernées ou appartenant à un tiers, en cas d'interventions techniques ou de maintenance sur les Infrastructures ou ressources concernées, en cas de fraude détectée ou rapportée, et en cas d'usage abusif, frauduleux, illicite suspecté ou rapporté du Service.

#### 2.13.8.4 Utilisation du Service par le Client

Le Client utilise le Service pour son usage personnel et exclusif et s'interdit d'en faire la revente sous une forme intégrée ou sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit du PRESTATAIRE. A compter de la réception de l'e-mail d'ouverture du compte administrateur auprès du référent Client, le Client pourra consulter et télécharger les guides « Formation Administrateur » et « Formation Utilisateur ».

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale abusive frauduleuse ou illicite, d'une part et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services (le "Contenu"), ou de toute autre utilisation des Services du PRESTATAIRE par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les Equipements de ce dernier (un "Utilisateur").

contenu respecte la réglementation en vigueur et notamment que lesdits contenus ne sont pas diffamatoires, vulgaires, obscènes ou répréhensibles à quelque titre que ce soit, 2° que l'émission de fax notamment à des fins de prospection commerciale est conforme à la réglementation (en vigueur) communautaire et pour la France aux dispositions de l'article L 34-5 du code des postes et communications électronique français (notamment modifiée par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 115) en accordant à cet égard le plus grand soin à la réglementation visant les envois aux personnes physiques (notamment l'interdiction des messages publicitaires non sollicités). S'il est rapporté au PRESTATAIRE que ces dispositions ne sont pas respectées, ce dernier sera en droit de résilier de plein droit le service avec effet immédiat sans préavis et sans préjudice des dommages et intérêts que ce dernier serait en droit de réclamer. Il garantit et indemniserà le PRESTATAIRE à cet égard et veillera à ce que ce dernier ne soit nullement inquiété si une enquête administrative ou répressive est instruite à son égard (ladite garantie comprenant en outre tous les frais de justice, indemnités versées et honoraires d'avocat qui pourraient avoir été supportés par le PRESTATAIRE).

L'Utilisateur et ou le client qui s'en porte fort vérifie que les numéros de destination sont habilités à la réception. Ce dernier est en conséquence redevable des tarifications en vigueur pour tout établissement de communication avec un numéro erroné ou un numéro surtaxé ou avec une ligne ou un équipement de terminaison défectueux.

#### **2.14- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU SERVICE DE COFFRE FORT ELECTRONIQUE /COPIE NUMERIQUE FIABLE**

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent au service de coffre-fort électronique/copie numérique fiable souscrit par le Client aux conditions particulières du Contrat.

##### **Article 1 – Définitions**

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

- « Administrateur » : désigne un utilisateur gestionnaire ayant reçu du Client (i) des droits d'accès et d'utilisation du service et (ii) des droits d'administration pour gérer les droits d'accès au service des utilisateurs au sein de son organisation; l'administrateur est également un utilisateur du service ;
- « Archivage électronique » : système d'information qui intègre les documents, les organise, les gère et les rend accessibles à terme ;
- « Coffre-fort électronique » (CFE) ou Espace sécurisé de conservation (ESC) : espace numérique permettant la réception, le stockage, la suppression, la transmission de données ou de documents électronique ;
- « Copie numérique fiable » (CNF) : solution d'archivage à vocation probatoire.
- « Code d'accès » : désigne l'identifiant et le mot de passe permettant à l'utilisateur du service de se connecter aux plateformes KOMI Cloud et KOMI Doc et/ou au coffre-fort électronique ;
- « Commande » : désigne la souscription du présent service par tout moyen approprié ;
- « Client » : désigne la personne morale ou physique agissant exclusivement dans un cadre professionnel ;
- « Documents » : désigne les documents déposés électroniquement par un utilisateur du service par l'intermédiaire du service ;
- « Documents archivés » : désigne les documents archivés par l'intermédiaire du service ;
- « Gestion documentaire » ou « GED » : solution de gestion de contenus proposée aux Clients de KMBSF ;
- « KOMI Cloud ou KOMI Doc » : solution d'archivage, de gestion documentaire, de gestion de format et de coffre-fort électronique proposée par KMBSF ;
- « Service » : désigne le service d'archivage électronique, de gestion documentaire, de gestion de format et de coffre-fort électronique proposé par KMBSF à travers la solution KOMI Cloud et KOMI Doc et soumis aux présentes conditions générales ;
- « Plateforme » : désigne la plateforme KOMI Cloud ou KOMI Doc accessible via un site web ;
- « Utilisateur » : toute personne utilisant la plateforme qu'il soit administrateur ou collaborateurs du Client.

##### **Article 2 – Objet et contenu du service**

Le service mis à disposition par KMBSF permet au Client de bénéficier du service d'archivage électronique de ses documents, de GED, de gestion de format et de coffre-fort électronique pour une durée fixée aux conditions particulières garantissant l'intégrité, l'existence et l'origine du document dans un coffre-fort électronique attribué au Client.

Sous la responsabilité du Client, ce service fourni par KMBSF peut lui permettre de disposer d'une copie numérique fiable.

Les présentes conditions générales spécifiques ont pour objet de :

- présenter les conditions et les modalités des services d'archivage électronique, de GED, de gestion de format et de coffre-fort électronique CFE proposés par KMBSF ;
- préciser le cadre des relations entre les Clients et la plateforme KOMIDoc.

Les moyens sont fournis au client pour atteindre cet objectif sous sa propre responsabilité et sous conditions de paramétrage et d'usage applicables.

##### **Article 3 – Prérequis techniques**

Les services ne peuvent être activés sans les prérequis techniques suivants de la part du Client :

- un matériel pour la numérisation ;
- une infrastructure informatique à laquelle ce matériel sera connecté ;
- une connexion internet.

Le présent service CFE ne permet pas en tant que tel de disposer d'un archivage légal permettant de se dispenser du support papier.

##### **Article 4 – Description du service de coffre-fort électronique**

Les services fournis par KMBSF permettent au Client de bénéficier d'un service de coffre-fort électronique mis à disposition par KMBSF. Chaque coffre-fort électronique mis à disposition est individuel et personnel. Le coffre-fort appartient au Client qui est seul responsable de son utilisation au travers de ses Utilisateurs.

Le coffre-fort est destiné à la conservation, au stockage et à l'archivage de documents de son choix, conformément aux dispositions légales applicables.

Le Client peut également utiliser les fonctionnalités suivantes qui sont destinées à la gestion des documents stockés dans le coffre-fort :

- un contrôle d'intégrité des documents ;
- une authentification de l'opérateur de numérisation ;
- une production de documents au format électronique ;
- un horodatage conforme au règlement EIDAS ;
- une identification de la catégorie et du type des documents numérisés ;
- bénéficiaire du service d'archivage électronique.

##### **Article 5 – Mise à disposition du Service**

Le coffre-fort électronique est accessible 24h/24 et 7 jours/7.

Toutefois, et quand cela est nécessaire KMBSF peut, sans préavis, ni indemnité, fermer temporairement l'accès aux services à distance notamment pour

KMBSF se réserve le droit de compléter ou de modifier, à tout moment, les services disponibles en fonction de l'évolution de la technologie et de la réglementation.

Toute modification entre en vigueur à compter de sa date de mise en ligne.

#### **Article 6 - Contrôle d'accès et d'identification**

Tous les coûts afférents à l'accès, que ce soit les frais matériels, logiciels ou d'accès à internet sont exclusivement à la charge du Client. Il est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à internet.

Certaines parties du coffre-fort sont réservées et ne sont accessibles qu'aux seuls Clients après identification à l'aide de leur identifiant personnel et d'un mot de passe, conformément à la réglementation applicable.

Lors de son Inscription, le Client doit fournir les Informations requises par KMBSF. Ces informations doivent être exactes, justifiées à première demande de KMBSF et être mises à jour régulièrement par le Client.

Le Client doit indiquer une adresse électronique valide qui permettra, notamment, l'envoi d'un courrier électronique de confirmation de son inscription.

Le Client est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son mot de passe et autres données confidentielles qui lui seraient éventuellement transmises par KMBSF.

Le Client s'engage à prendre toutes mesures utiles pour assurer cette parfaite confidentialité.

Toute utilisation d'un mot de passe fait présumer une utilisation des services par le Client

#### **Article 7 - Utilisation du Service**

L'utilisation du service est payante, strictement professionnelle et exclusive à l'administrateur et à ses utilisateurs du service, c'est-à-dire qu'il est à la discrétion du seul administrateur et ne peut en aucun cas être partagé avec d'autres administrateurs. Toute utilisation du service est supposée être faite au nom de l'administrateur. Le service est donc utilisé par les utilisateurs du service sous la seule et unique responsabilité de l'administrateur.

L'administrateur désigné par le Client s'engage à utiliser le service en conformité avec sa destination et de façon loyale, dans le respect des présentes conditions spécifiques, des dispositions législatives et réglementaires applicables.

En outre, l'administrateur s'interdit d'utiliser le service pour archiver des documents à caractère illicite, manifestement illicites, pouvant porter atteinte aux droits des tiers, aux bonnes mœurs et à l'ordre public, permettant de commettre des actes illicites.

KMBSF propose le service de dépôt et d'archivage électroniques de documents qu'il est dans l'impossibilité de visualiser, vérifier et contrôler.

Si le caractère illicite ou contrefaisant d'un document est porté à la connaissance de KMBSF, cette dernière peut suspendre le service dans les plus brefs délais après en avoir informé l'administrateur.

#### **Article 8 - Recette du Service**

L'accès au Service par le Client vaut recette dudit Service.

#### **Article 9 - Sécurité**

KMBSF fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser le Service, notamment contre les risques d'intrusion non-autorisée ou de piratage et s'engage à mettre en œuvre toutes mesures utiles pour préserver l'intégrité des documents.

Tout accès non autorisé à toute ou partie du service peut être sanctionné pénalement ou civilement.

KMBSF n'accède pas au contenu des documents déposés et archivés, sauf instruction contraire du Client auquel cas, l'intégrité des documents ne pourra être garantie.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et limites de l'internet. Le Client a conscience que les données circulant sur internet et échangées notamment par réseau Wifi ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels.

Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau de l'internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données d'information.

Le Client informera KMBSF de toute défaillance ou dysfonctionnement du service.

Si une faille dans la sécurité est détectée, KMBSF informera le Client dans le respect des dispositions légales qui s'imposent à lui. KMBSF lui indiquera éventuellement des mesures à prendre. L'exécution de ces mesures est à la charge du Client.

KMBSF peut prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires à la sécurité du Service et notamment le suspendre.

Le Client accepte de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus sur le réseau d'internet.

#### **Article 10 - Responsabilité**

KMBSF s'efforce de fournir un service de qualité. KMBSF est tenue à l'égard du Client d'une obligation de moyens dans l'exécution du service de coffre-fort électronique.

KMBSF fera ses meilleurs efforts visant à garantir l'intégrité et la disponibilité des données tout en assurant la sécurité de celles-ci de manière à en assurer la confidentialité.

En raison de la nature et de la complexité du réseau internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations, KMBSF fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour permettre l'accès et l'utilisation du coffre-fort électronique. KMBSF ne saurait en effet assurer une accessibilité ou une disponibilité absolue du coffre-fort électronique permettant l'accès au service.

KMBSF ne saurait être responsable du bon fonctionnement de l'équipement informatique du Client ainsi que de son accès à internet, ni de la sécurité de son réseau Wifi.

La responsabilité de KMBSF ne pourra être engagée :

- en cas d'interruption temporaire du service pour maintenance ;
- si le Client n'a pas respecté les prérequis techniques ci-dessus indiqués ;
- du fait des activités ou des informations, données, documents et contenus stockés dans le coffre par le Client ou en cas de réclamation ou litige de toute nature liés aux contenus stockés ;
- en cas d'altération des données antérieurement à leur sauvegarde, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client ou de l'un de ses préposés altérant les données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par KMBSF ;
- en cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels installés chez le Client ou de rupture de la connexion internet entre KMBSF et le Client ou de modification par le Client, sans avis préalable à KMBSF de son environnement informatique ou de ses matériels ou encore en cas de tout élément extérieur indépendant de sa volonté tel que, non limitativement : sinistre, panne électrique, connexion impossible ;
- en cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers ;
- en cas de force majeure, étant précisé que tout événement imprévisible ou irrésistible, même s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de

et évaluer sous sa propre et entière responsabilité, sans recours aucun contre KMBSF.

Le Service ainsi que la Copie Numérique Fiable proposés par KMBSF ne permettent pas à eux seul d'offrir une garantie de fiabilité des copies numériques selon la réglementation en vigueur. D'autres éléments, du ressort du Client, sont également à mettre en œuvre pour bénéficier d'une garantie de fiabilité des copies numériques. Ainsi, le calibrage périodique ou encore le renseignement d'un document de type convention de numérisation documentant le processus de numérisation utilisé par le Client sont deux exemples d'opération à effectuer impérativement afin de bénéficier de la garantie de fiabilité des copies numériques visée par la réglementation.

Le Client est l'unique responsable des données, documents et contenus qui sont déposées ou qui transitent par son coffre-fort et à ce titre garantit KMBSF.

#### **Article 11 – Nature des données sauvegardées**

Le Client s'engage à ce que les données sauvegardées soient conformes aux normes en vigueur, licites et qu'elles respectent le droit des tiers particulièrement en termes de propriété intellectuelle (contrefaçon) et prohibition des contenus à caractère pédopornographique, d'apologie du crime, du terrorisme ou du fascisme, diffamants ou dénigrants. KMBSF n'est pas responsable de la nature et du contenu des données sauvegardées qui relèvent de la seule responsabilité du Client. KMBSF ne saurait être qualifiée d'hébergeur au sens de la loi n°2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique et ne saurait encourir aucune responsabilité d'aucune sorte à ce titre. Le Client s'engage à garantir KMBSF des conséquences telles que notamment (dommages de toute nature, frais raisonnables de procédure etc....), de tout recours d'un tiers, de tout litige ou de toute procédure, civile ou pénale engagée contre KMBSF et tirée de la nature ou du contenu des données sauvegardées.

Conformément aux dispositions en vigueur, KMBSF pourra mettre les données sauvegardées à la disposition de toute autorité judiciaire compétente et autorisée et pourra, sur réquisition ou décision de justice, supprimer l'accès aux données ou procéder à leur destruction. Tous les frais engagés dans ce cadre par KMBSF seront alors facturés au Client. Le Client est le seul responsable, au sens des dispositions du RGPD des fichiers informatiques automatisés sauvegardés. Le Client, en tant que responsable de traitement, détermine seul la finalité et les moyens de collecte et de gestion de ses données. Il déclare faire son affaire personnelle de ses obligations. Le Client et KMBSF reconnaissent qu'ils ne procèdent à aucune validation des mesures prises par l'autre pour respecter cette législation en vigueur sur la protection des données.

#### **Article 12 – Protection des données personnelles**

Outre les dispositions de l'article 2.1.17, il est précisé la nature et la finalité du traitement des données personnelles dans le cadre du Service est la gestion de l'accès de l'utilisateur, la mise en œuvre de l'archivage et la gestion et le suivi de la relation utilisateur

#### **Article 13 – Traçabilité**

KMBSF conserve l'historique des connexions du Client à la plate-forme KOMI Cloud ou KOMI Doc.

En outre, conformément à réglementation applicable, KMBSF pourra suivre la navigation des Clients au sein de la plateforme KOMI Cloud ou KOMI Doc grâce à des cookies.

A ce titre, le Client déclare accepter la possibilité pour KMBSF d'utiliser la technique des cookies ou toute autre technique assimilée ou similaire permettant de tracer la navigation des Clients.

#### **Article 14 – Restitution des données et contenus**

A la date de cessation du contrat, pour quelque raison que ce soit, KMBSF s'engage à restituer au Client l'ensemble des données et contenus qu'il aura stockées dans son coffre-fort dans le format d'origine de dépôt.

Toute restitution sera effectuée au format d'origine des documents, conformément à la réglementation applicable.

Toute copie des documents sera détruite par KMBSF dans les trente (30) jours suivant leur restitution.

#### **Article 15 – Destruction des archives papier**

Le Client est alerté sur l'importance de conserver les documents papiers numérisés, toute destruction ne peut dès lors intervenir que sous sa responsabilité et à ses propres risques et périls.

### **2.15 Conditions générales spécifiques au WPH**

#### **2.15.1 - Objet**

Les présentes conditions générales spécifiques ont pour objet de décrire les packs associés au WorkPlace Hub (ci-après : WPH) et d'en préciser les conditions d'utilisation et de maintenance.

Les conditions générales spécifiques au WPH s'appliquent en priorité sur les conditions générales spécifiques suivantes qui s'appliquent également au WPH:

- Conditions Générales spécifiques à la vente des matériels
- Conditions Générales spécifiques à la location des matériels
- Conditions Générales spécifiques à la maintenance des produits
- Conditions Générales spécifiques à la sous licence des logiciels
- Conditions Générales spécifiques à la maintenance des logiciels
- Conditions Générales spécifiques au contrat de maintenance Informatique
- Conditions Générales spécifiques au contrat d'assistance utilisateur
- Conditions Générales spécifiques au contrat de sauvegarde externalisée
- Conditions Générales spécifiques aux solutions SaaS associées à OFFICE 365

#### **2.15.2 - Configuration et description des packs**

##### **2.15.2.1 - Configuration**

Configuration HUB, comprend les éléments suivants :

- Matériel : imprimante multi-fonctions, serveur, disques de stockage, point d'accès wifi
- Logiciel : système d'exploitation (OS), Firewall pour la sécurité, agent(s) de sauvegarde, agent(s) de supervision.

Configuration EDGE, comprend les fonctionnalités suivantes :

- Matériel : serveur, disques de stockage
- Logiciel : système d'exploitation (OS), Firewall pour la sécurité, agent(s) de Sauvegarde, agent(s) de supervision.

Serveurs : il existe deux configurations de serveurs :

- avancé (2 CPU(at)8 coeurs, 4 To disponible)
- professionnelle (2 CPU(at)12 coeurs, 6To disponible)

Sauvegarde locale : Sauvegarde effectuée sur le NAS (serveur de stockage en réseau) existant et compatible du Client ou commandé auprès de KONICA MINOLTA.

- Pack Business, composé :

- de matériels et logiciels : HUB ou EDGE avec serveur avancé, des composants matériels et logiciels externes (NAS, onduleur, 1 licence Windows Server), d'un niveau de sécurité standard.

- de services managés inclus : supervision du matériel et de l'OS WPH, supervision et gestion d'une Machine Virtuelle pour le Client dans le WPH, mise à jour automatique des patches de l'OS (Standard Service Pack), gestion de la sauvegarde locale et un service desk.

- Pack Enterprise, composé :

- de matériels et logiciels : HUB ou EDGE avec serveur avancé, des composants matériels et logiciels externes (NAS, onduleur, 1 licence Windows Server), d'un niveau de sécurité avancé.

- de services managés inclus : supervision du matériel et de l'OS WPH, supervision et gestion d'une Machine Virtuelle pour le Client dans le WPH, mise à jour automatique des patches de l'OS (Standard Service Pack), gestion de la sauvegarde locale ou cloud et un service desk.

- Pack Premium, composé :

- de matériels et logiciels : HUB ou EDGE avec serveur professionnel, des composants matériels et logiciels externes (NAS, onduleur, 1 licence Windows Server), d'un niveau de sécurité avancé.

- de services managés inclus : supervision du matériel et de l'OS WPH, supervision et gestion d'une Machine Virtuelle pour le Client dans le WPH, mise à jour automatique des patches de l'OS (Standard Service Pack), gestion de la sauvegarde locale ou cloud et un service desk.

A ces Packs, pourront s'ajouter des options hors pack et/ou des prestations de mise à disposition dans les conditions définies aux conditions particulières. Concernant les applications métiers, le Client pourra effectuer les commandes en cours de Contrat sur la plateforme « Market Place » définie à l'article ci-après.

- A la carte ou offre sur mesure: le Client pourra bénéficier d'une offre sur mesure permettant de faire un choix parmi toutes les configurations matérielles et logicielles et parmi les différents types de services. Cette configuration à « la carte » sera précisée dans les conditions particulières.

### **2.15.3 : Contenu du service WPH**

#### **2.15.3.1 : Procédure commune de gestion des incidents**

Le Client signalera à KMBSF les problèmes rencontrés, par téléphone au numéro suivant 01 71 25 28 81) du lundi au vendredi entre 8 heures et 18 heures sans interruption, excepté les jours fériés ou chômés ou par mail à l'adresse suivante : [support\\_wph@konicaminolta.fr](mailto:support_wph@konicaminolta.fr), en fournissant les informations suivantes :

- la date à laquelle le problème est apparu,
- une description détaillée du problème
- toutes les démarches effectuées par lui pour résoudre le problème.

KMBSF tentera de diagnostiquer la cause du problème et se réserve la possibilité de poser au Client toutes les questions nécessaires à l'établissement du diagnostic, ce que le client accepte expressément.

En cas d'impossibilité de résoudre le problème par téléphone, KMBSF ou tout sous-traitant de son choix intervient sur site :

- Dans le cas où la cause du problème est l'imprimante multifonctions, entre 8 heures et 17 heures 30, du lundi au vendredi, excepté les jours fériés ou chômés. En dehors de cette période, les interventions sont facturables au tarif en vigueur.

- Dans le cas où la cause du problème est autre que l'imprimante multifonctions, entre 8 heures et 18 heures du lundi au vendredi, excepté les jours fériés ou chômés. En dehors de cette période, les interventions sont facturables au tarif en vigueur.

Le Client aura, en outre, donner son autorisation préalable écrite pour toute intervention de KMBSF ou de son sous-traitant sur son WPH soit sur site soit à distance et aura pris toutes les mesures nécessaires pour assurer la sauvegarde de ses données ou de ses logiciels avant chaque intervention de KMBSF ou de son sous-traitant ainsi que pour en assurer leur restitution après l'intervention.

#### **2.15.3.2 : Sur le service Imprimante multifonctions**

Les conditions applicables pour ce service sont précisées à l'article 2.4 des « Conditions Générales spécifiques à la maintenance des produits » du présent Contrat.

#### **2.15.3.3 : Sur le service cloud**

Les conditions applicables pour cette fonctionnalité sont précisées à l'article 2.11 des « Conditions Générales spécifiques au contrat de sauvegarde externalisée » du présent Contrat.

#### **2.15.3.4 : Sur les Logiciels**

Il est précisé que, pour chaque logiciel, le Client est soumis aux Conditions de Licence Utilisateur Final (CLUF) de l'éditeur et qu'il devra les accepter lors de l'installation par ses soins du logiciel.

En cas d'installation du logiciel par KMBSF, le Client donne mandat à cette dernière pour les accepter.

Il est également précisé que toute commande du Logiciel Suite Collaborative requiert un abonnement O365 (Enterprise E1 ; E3 ; E5 ; Business Premium et Business Essential).

Dans le cas où le Client dispose déjà d'un abonnement avec un autre fournisseur que KMBSF, il devra demander à son autre fournisseur la délégation d'administration de O365 pour KMBSF.

Toutes les autres conditions applicables aux Logiciels sont précisées aux articles 2.5 et 2.6 des « Conditions Générales spécifiques à la maintenance des logiciels » du présent Contrat.

#### **2.15.3.5 : Sur le service supervision**

La mission de supervision est une mission de veille et de surveillance à distance du WPH (matériel et OS) du Client ainsi que les machines virtuelles dans le WPH.

En cas de difficulté ou de problèmes techniques, KMBSF en informera le Client. Le Client reconnaît avoir été avisé des limites inhérentes à la supervision et notamment du fait que certaines difficultés ne peuvent être corrigées à distance.

#### **2.15.3.6 : Sur le service sauvegarde**

Un plan de sauvegarde sera réalisé pour la mise en place de la sauvegarde automatique du WPH dans le cas d'une sauvegarde locale ou cloud.

Ce plan définira la méthode de sauvegarde (totale ou incrémentale), La fréquence de sauvegarde, les données à sauvegarder ainsi que la durée de rétention des données qui devront être agréés avec le client avant la mise en place de la sauvegarde automatique.

La restauration des données se fait uniquement sur demande du Client en cas de sinistre ou d'incident critique. Elle est faite à partir des dernières sauvegardes automatiques en local ou dans le cloud de Konica Minolta. Ce service fera l'objet d'un devis au tarif en vigueur au jour de la demande et d'une facturation séparée.

Le respect des engagements de KMBSF dépendent de la mise en place des prérequis suivants dont le non-respect peut affecter la stabilité du WPH et la capacité de KMBSF à résoudre les problèmes :

- Il est précisé que le WPH est connecté au réseau du Client et a accès à Internet. Il est aussi accessible depuis Internet par une connexion sécurisée.
- Le Client autorise un accès distant à KMBSF et un accès physique pour toute intervention sur site à son WPH dans des délais compatibles avec ses engagements.
  - Les agents de supervision sont installés et activés par défaut sur le WPH. Ils auront accès aux serveurs de KMBSF via une liaison Internet bi directionnelle
- Le Client donne accès à KMBSF à son infrastructure ainsi qu'à l'équipement (serveur ou client/station de travail) sur lequel l'installation des agents de supervision doit être faite.
- Le Client donne accès aux spécifications techniques de ses équipements afin que KMBSF puisse garantir la faisabilité et la compatibilité de l'équipement avec le service proposé par KMBSF. Si besoin, le Client assistera KMBSF dans la réalisation de tests de vérification de bon fonctionnement des équipements fournis ainsi que de leur intégration avec le WPH.
- Le WPH ainsi que le NAS doivent être connectés au réseau du client et opérationnels. La configuration des agents de sauvegarde, via la console d'administration, doit définir le NAS ou le cloud comme lieu de stockage en accord avec le Client.
- Il appartient au Client de fournir et de maintenir une connexion Internet avec une bande passante suffisante pour le fonctionnement du WPH et des services qui lui sont associés.
- Une protection appropriée contre les surtensions doit être installée sur tous les systèmes critiques.
- Si le Client fait le choix de fournir un onduleur (protection électrique et alimentation temporaire de secours) il devra être compatible avec le WPH en fournissant notamment le temps nécessaire pour que tous les serveurs soient arrêtés en toute sécurité.
- La température ambiante doit être maintenue pour les serveurs et les périphériques réseau conformément aux spécifications des fabricants.

### **2.15.5 : Obligations du Client**

Le Client s'engage à :

- payer le prix convenu,
- maintenir une connexion Internet de qualité et de débit suffisant afin que le WPH et KMBSF puissent effectuer les opérations de supervision, sauvegarde, mise à jour, diagnostic à distance, mise à disposition des services et Logiciels contractualisés entre le Client et KMBSF.
- s'assurer de la compatibilité du NAS avec le WPH et d'un espace disque suffisant dans le cas où la sauvegarde est effectuée sur le NAS du Client,
- fournir à KMBSF un accès à distance au WPH pour permettre la résolution des problèmes techniques ; A cet effet, le Client doit fournir et maintenir une connexion internet avec une bande passante suffisante pour permettre à KMBSF de se connecter en permanence au WPH.
- informer KMBSF, au moins vingt-quatre (24) heures avant toute intervention sur le WPH, des problèmes non liés au WPH, afin que KM puisse les examiner avant toute intervention ;
- désigner un point de contact unique avec le service d'assistance de KMBSF afin d'éviter la création de plusieurs tickets pour le même problème et effectuer des tâches simples et guidées directement sur site ;
- effectuer à sa charge la mise à niveau de tout périphérique, système d'exploitation ou application lui appartenant en relation avec le WPH à la demande de KMBSF ;
- communiquer et obtenir une validation formelle auprès de KMBSF pour toute évolution de son environnement IT pouvant affecter directement ou indirectement le fonctionnement du WPH (ex : changement de l'adressage réseau);
- utiliser le WPH conformément au manuel utilisateur (« Online user manual », « WorkPlace Hub Classic style », « Quick Guide » propre à chaque version),
- fournir et maintenir à KMBSF un environnement conforme aux spécifications techniques du WPH telles que :
  - 2 lignes d'alimentation électriques :
    - MFP : AC 120 V, 12 A, 60 Hz (AC 220 V à 240 V, 8 A, 50/60 Hz, 1,58 kW)
    - Serveur : AC 120 V, 5,8 A, 60 Hz (AC 220 V à 240 V, 4,5 A, 50/60 Hz, 0,5 kW)
  - Un lieu d'installation et de fonctionnement dont entre autres
    - La ventilation est permanente et efficace afin de garantir o une température comprise entre 10 to 30° C / 50 to 86° F
    - o une humidité comprise entre 15 to 85%
  - La charge au sol est compatible avec le WPH
  - ne pas déplacer le WPH sans le concours et l'accord préalable écrit de KMBSF,
  - n'effectuer et ne laisser effectuer aucune intervention technique ou désassemblage sur le WPH autrement que par l'intermédiaire de KMBSF ou d'un sous-traitant de KMBSF,
  - utiliser uniquement les consommables et pièces détachées fournis par KMBSF,
  - fournir selon la périodicité prévue aux conditions particulières les relevés compteurs nécessaires à la facturation.

Les interventions rendues nécessaires par des pannes résultant de la négligence du Client et/ou du non-respect des obligations ci-dessus, seront facturées (pièces, main d'œuvre et déplacement) au Client en plus de la tarification prévue au Contrat.

Le Client accepte que KMBSF puisse effectuer des audits en vue de vérifier le respect des stipulations de la du présent Contrat. Sous réserve d'en avertir le Client dans un délai raisonnable, KMBSF pourra effectuer à ses frais un audit pendant les heures ouvrées normales du Client.

### **2.15.6 : Commande et paiement**

Le Client fixe son choix définitif sur le pack et sur la configuration (edge/hub ; configuration serveur ; type de sauvegarde ; ...) du WPH dans les conditions particulières en connaissance exacte de ses besoins, de son utilisation et de ses caractéristiques techniques qui lui ont été communiquées par tous moyens.

Le Client pourra commander des services et applications métiers en signant des nouvelles conditions particulières valant bon de commande. Pour les applications métiers, Le Client pourra compléter sa commande à tout moment en remplissant un formulaire sur la plateforme « Market place » accessible à l'adresse suivante : <https://fr.konicaminoltamarketplace.com>

Le Client reconnaît avoir pris connaissance à l'adresse suivante : <https://fr.konicaminoltamarketplace.com/terms>, des conditions d'utilisations de la plateforme Market place et déclare les avoir acceptées.

Une fois le formulaire complété sur « Market place », KMBSF adressera au Client un avenant pour signature au présent Contrat reprenant le contenu du formulaire qu'il aura rempli sera mis en place pour la nouvelle commande et ses conditions financières sur la durée restante du Contrat.

en fonction de la longueur de la bannière imprimée, un document au format A4 recto verso vaut deux unités. Les pages et les scans seront facturés trimestriellement à terme échu. Ils sont payables immédiatement par prélèvement automatique par décade à la date figurant sur la facture. Les prestations d'installation, de formation, de conseil, de gestion de projet et d'implémentation Wifi seront facturées en mode projet par un prix homme par jour. Elles seront payables immédiatement par prélèvement automatique par décade à la date figurant sur la facture. Les prix sont révisés à la hausse de plein droit, et sans autre avis, chaque année à la date anniversaire de la signature du contrat, en fonction de l'évolution du dernier Indice Coût Horaire du Travail Révision ICHT Rev 2009 connu le jour de révision avec une majoration de cinq (5) points ; l'indice de référence étant le dernier indice connu au jour de la signature du Contrat. Dans l'hypothèse où l'indice ICHT Rev 2009 viendrait à disparaître, il sera substitué par l'indice le plus proche. Au-delà de la période initiale, les prix seront révisés à la hausse selon les modalités du paragraphe précédent mais l'évolution du dernier indice sera majorée de vingt (20) points.

#### **2.15.7 : Responsabilité**

KMBSF ne pourra pas être tenu pour responsable de toute perte de données sur le NAS du Client. Il est précisé que le NAS doit l'objet d'une maintenance auprès d'un prestataire agréé par KMBSF.

Au cas où la responsabilité de KMBSF serait retenue, c'est-à-dire en cas de faute personnelle générant un préjudice direct subi par le Client, les Parties conviennent expressément que, toutes sommes confondues, KMBSF ne pourra être obligée de compenser le dommage, de quelque nature qu'il soit, que dans la limite maximum de quinze mille (15000) euros.

KMBSF ne répond ni des dommages indirects, notamment perte de chance, de chiffre d'affaires, bénéfice ou atteinte à l'image et ou à la réputation, ni du manque à gagner ou de la perte subie du fait de l'exécution du Contrat.

KMBSF ne pourra pas être tenu pour responsable en cas :

- d'une utilisation ou de la préparation incorrecte du site, de problèmes du site ou de problèmes environnementaux
- d'une défaillance ou de limitations fonctionnelles de tout logiciel tiers ou d'un produit ayant une incidence sur le WPH bénéficiant des services de maintenance de KMBSF.
- d'un malware (virus, ver, etc.) non introduit par KMBSF
- d'abus, négligence, accident, incendie ou dégâts des eaux, perturbations électriques, transport par le Client ou toute autre cause hors du contrôle de KMBSF.

Il est rappelé que Le Client est exclusivement responsable de l'usage, de la gestion et de l'utilisation de son WPH ainsi que de la détermination de sa propre politique de sécurité.

Toutes les autres conditions relatives à la responsabilité sont précisées aux articles :

- 2.1.7 des conditions générales communes
- 2.3.5 des conditions générales spécifiques à la location des matériels
- 2.4.7 des conditions générales spécifiques à la maintenance des produits
- 2.5.7 des conditions générales spécifiques à la sous licence des logiciels
- 2.6.6 des conditions générales spécifiques à la maintenance des logiciels
- 2.9.6 des conditions générales spécifiques au contrat de maintenance informatique
- 2.11.5 et 2.11.6 des conditions générales spécifiques au contrat de sauvegarde externalisée

#### **2.15.8 : Durée**

La durée initiale du contrat portant sur le WPH qui court à compter de sa signature par les Parties, est précisée aux conditions particulières ; à défaut elle est de 60 mois. Le contrat de maintenance est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes de douze mois sauf envoi par le Client ou KMBSF, au moins trois mois avant l'échéance de la période en cours, d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant son refus de renouveler.

#### **2.15.9 : Résolution**

A. Chaque partie pourra résilier le contrat WPH, en cas d'inexécution par l'autre partie des obligations résultant de ses conditions générales ou particulières, quarante (40) jours après présentation d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet, notamment en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations.

B. KMBSF aura en outre la faculté soit de suspendre l'exécution de plein droit du contrat WPH, sans mise en demeure et sans prolongation correspondante de sa durée, soit de le résilier de plein droit sans mise en demeure, dans les cas suivants :

- dépassement du volume copies mensuel maximal, selon les prescriptions du constructeur,
- non-paiement, même partiel, à sa date d'exigibilité d'un terme ou de toute somme due à KMBSF au titre de tous contrats conclus avec KMBSF,
- cession de fonds de commerce sous quelque forme que ce soit, cessation d'activité ou cession d'entreprise, mise en location-gérance du fonds de commerce,
- déplacement des Produits sans le concours et l'accord préalable de KMBSF, et ce même après l'expiration ou la résiliation du contrat de maintenance.

C. clause de dédit

Dans tous les cas de résolution avant l'expiration de la période initiale ou des périodes renouvelées du contrat de maintenance, à l'initiative de KMBSF du fait du Client ou à l'initiative du Client ou en cas de force majeure, la résolution entraînera, au profit de KMBSF, sans mise en demeure préalable, le paiement par le Client d'une indemnité égale :

- Pour les services engagés : à 100 % de la valeur de la moyenne mensuelle des forfaits engagés, au prix en vigueur au jour de la résolution, jusqu'à sa date de résolution anticipée,
- pour les copies : à 100 % de la valeur de la moyenne mensuelle des copies dues au titre du forfait engagé, au prix en vigueur au jour de la résolution, ou égale à 100% de la valeur de la moyenne mensuelle des copies effectuées depuis la date d'entrée en vigueur du contrat de maintenance jusqu'à sa date de résolution anticipée, au prix en vigueur au jour de la résolution, dans l'hypothèse d'une absence de forfait engagé ou dans l'hypothèse où la moyenne mensuelle des copies effectuées est supérieure au forfait engagé, multiplié par le nombre de mois restant à courir entre la date de résolution et la date normale d'expiration du contrat de maintenance.

Les frais de résolution seront augmentés de toutes taxes éventuellement applicables.

En effet, les Parties reconnaissent que la durée du contrat WPH constitue une condition déterminante à l'origine d'un tarif adapté à la durée et à la consommation du Client et qui a entraîné pour KMBSF l'obligation de maintenir un stock de pièces détachées et de consommables ainsi que la nécessité de maintenir un personnel hautement qualifié. Toute rupture anticipée entraînerait un déséquilibre de l'économie générale dudit contrat au détriment de KMBSF. Les Parties conviennent que la présente clause C, constitue une clause de dédit.