

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE APPLICATIVE (CGMA)

PRÉAMBULE	14. CONDITIONS FINANCIÈRES
1. OBJET	15. AUDIT
2. DÉFINITIONS	16. PROTECTION DES DONNEES
3. DOCUMENTS CONTRACTUELS	17. CYBERSECURITE
4. DURÉE DU CONTRAT	18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DROIT D'USAGE
5. PHASAGE	19. CONFIDENTIALITÉ ET SAVOIR-FAIRE
6. NATURE DES PRESTATIONS	20. INTERVENANTS HUMANS
7. GOUVERNANCE	21. ASTREINTE (OPTIONNEL)
8. VALIDATION DES PRESTATIONS (RECETTE)	22. TRAVAIL AVEC DES TIERS
9. COMPOSANTS OPEN SOURCE	23. FIN DE CONTRAT
10. ENGAGEMENTS COMMUNS	24. FORCE MAJEURE
11. ENGAGEMENTS HUMAINS	25. RESPONSABILITE
12. ENGAGEMENTS DU CLIENT	26. MODIFICATION DU CONTRAT
13. GARANTIE	27. CLAUSES DIVERSES

PREAMBULE

La société Human's Connexion (ci-après « **HUMANS** » ou le « **Prestataire** ») est une Société par Actions Simplifiée au capital de 47 360 euros, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Toulouse sous le numéro 513 792 119, dont le siège social est situé 1 impasse Edmond AUDRAN 31200 Toulouse, France, spécialisée dans les services numériques et la gestion de parc informatique.

Ses Prestations s'adressent uniquement à des professionnels, à l'exclusion des particuliers.

Il appartient au Client de prendre connaissance des caractéristiques techniques et fonctionnelles des Prestations, par lui-même ou à l'aide du prestataire de son choix, afin de s'assurer de leur adéquation avec ses besoins et son environnement informatique.

Tout démarrage de Prestation et/ou signature ou validation par le Client d'un Devis ou de Conditions Particulières portant sur une Prestation emporte acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

1. OBJET

Les CGMA ont pour objet de définir les conditions d'exécution des Prestations convenues.

2. DÉFINITIONS

Utilisés avec une majuscule dans le cadre du présent contrat, les termes ci-après ont la signification suivante :

« **Affilié** » ou « **Société Affiliée** » désigne toute personne morale existante, contrôlant ou contrôlée par le Client ou le Prestataire ou qui est placée avec celui-ci sous un contrôle commun au sens défini à l'article L.233-3 du Code de Commerce.

« **Anticipation** » désigne une vérification, analyse ou amélioration réalisée dans le cadre de la maintenance préventive décrite en section 2.2, BLOC 3 des CP.

« **Anomalie** » ou « **Anomalie Applicative** » désigne toute non-conformité reproductible des Applications par rapport aux Spécifications qui ne soit pas due à une mauvaise utilisation/manipulation par le CLIENT ou un tiers, ni à un problème de qualité des données.

« **Anomalie Logicielle** » désigne tout défaut ou non-conformité d'un Logiciel par rapport à ses spécifications et/ou à sa Documentation fournie par l'Editeur, et plus généralement tout défaut ou dysfonctionnement de performance d'un Logiciel. La correction des Anomalies Logicielles relève de l'Editeur au titre de son contrat de maintenance et/ou d'hébergement conclu avec le CLIENT.

« **Application** » / « **Périmètre Applicatif** » désigne l'ensemble des éléments logiciels et matériels faisant l'objet des Prestations tels que décrits en section 1 des CP sur lesquels le CLIENT garantit disposer des droits de propriété et/ou d'utilisation et exploitation nécessaires pour l'exécution par HUMAINS des Prestations.

« **Besoin** » désigne une attente, une demande métier ou une exigence exprimée par le CLIENT, appelant une Evolution.

« **Bloc de Prestations** » désigne un ensemble de Prestations de même nature. Les différents Blocs sont indépendants les uns des autres. Leur contenu respectif est défini de manière exhaustive en Section 2.2 des CP.

« **CGMA** » désigne les présentes Conditions Générales de Maintenance Applicative.

« **Conditions Particulières** » ou « **CP** » désigne les Conditions Particulières signées par le CLIENT concomitamment aux CGMA.

« **Contrat** » désigne l'ensemble des documents visés à l'article « documents contractuels » des présentes.

« **Correction** » désigne toute intervention du Prestataire visant à corriger une Anomalie. Les différentes interventions possibles au titre de la maintenance corrective sont exhaustivement listées en section 2.2, BLOC 1 des CP.

« **Demande** » désigne toute demande du CLIENT en lien avec les Prestations. Une Demande non formalisée via l'OGD ne peut être prise en compte.

« **Dette Technique** » désigne toute faiblesse ou limitation de l'Application, de ses interfaces ou de ses composants, qu'elle soit structurelle, fonctionnelle, technique, documentaire ou organisationnelle, résultant d'un choix, d'un développement ou d'une absence de développement antérieur à l'intervention du Prestataire ou non réalisé sous sa responsabilité.

La Dette Technique est réputée exister par défaut dans tout Socle Applicatif Hérité et peut affecter la maintenabilité, la stabilité, la sécurité ou la capacité d'évolution sans engager la responsabilité du Prestataire.

« **Documentation** » désigne l'ensemble des documents, informations ou supports décrivant le fonctionnement, l'architecture, les règles métier, les interfaces, les flux, les environnements, les dépendances ou l'exploitation des Applications.

La Documentation comprend tout document fourni par le CLIENT, même lorsqu'il est partiel, Obsolète, incomplet, non validé ou incohérent ainsi que les éléments produits ultérieurement dans le cadre des Prestations.

Le CLIENT reconnaît que la Documentation, lorsqu'elle est lacunaire ou Obsolète, peut limiter la capacité du Prestataire à reproduire un dysfonctionnement, à traiter une Demande ou à garantir un délai de prise en charge.

Sauf autrement convenu au Devis ou dans les CP, le Prestataire n'est en aucun cas tenu de reconstituer, réécrire ou mettre à niveau l'intégralité de la Documentation.

« **Editeur(s)** » désigne(nt) les éditeurs propriétaires ou revendeurs autorisés par ces derniers de l'Application et/ou des Logiciels et/ou des Fournitures.

« **Évolution** » désigne toute modification, ajout ou amélioration fonctionnelle ou technique apportée à l'Application ou à un composant de celle-ci, en réponse à un Besoin exprimé par le CLIENT, visant à adapter ou enrichir l'Application existante, sans correction préalable d'une Anomalie. Les différentes interventions possibles au titre de la maintenance évolutive sont exhaustivement listées en section 2.2, BLOC 2 des CP.

« **Fournitures** » désignent les éléments, autres que ceux réalisés par HUMANS, composant le Système d'Information du CLIENT, les outils, matériels, programmes et logiciels et accessoires s'y rapportant, nécessaires à la bonne marche du Système d'Information du CLIENT et fournis par des tiers (fournisseurs de hardware, Editeurs, prestataires divers du CLIENT, etc). Les droits et obligations y afférent, notamment la concession des droits d'utilisation et d'exploitation, l'accès aux codes sources, les garanties, la formation et la maintenance, font l'objet d'accords passés directement entre le CLIENT et les titulaires des droits y afférent.

« **Interface** » désigne une solution informatique permettant à l'Application d'échanger des informations avec les systèmes connexes concernés du CLIENT. On distingue les ½ interfaces sortantes et entrantes de l'Application, sous responsabilité de HUMANS, des ½ interfaces entrantes et sortantes des systèmes de gestion existants à la charge du CLIENT.

« **Outil de Gestion des Demandes** » ou « **OGD** » désigne l'outil de gestion identifié dans le Devis ou les CP, dans lequel le CLIENT doit saisir ses Demandes.

« **Jour/Homme** » désigne une unité de charge correspondant à une journée de travail d'une personne, sans préjuger de sa répartition réelle sur le calendrier. Il s'agit d'une unité d'effort et non d'un engagement de délai.

« **Jours Ouvrés** » désignent en France métropolitaine, les jours du lundi au vendredi inclus, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, à l'exclusion des samedis, dimanches, jours fériés légaux, jours chômés, ainsi que les jours de fermeture ou de congés communiqués par le Prestataire avec un préavis raisonnable.

« **Livrable(s)** » désigne(nt) tout résultat formalisé des Prestations réalisées par HUMANS dans le cadre du Contrat, sur support informatique et/ou papier, remis au CLIENT. Cela inclut notamment, sans que cette liste soit limitative : les Corrections d'Anomalies, Solutions de contournement, développements spécifiques, études, paramétrages, documents techniques ou fonctionnels, rapports, scripts, ou tout autre élément remis au CLIENT.

« **Logiciel** » désigne le(s) logiciel(s)/progiciel(s), les systèmes d'exploitation, tous programmes ou outils informatiques et leurs accessoires du CLIENT fournis et maintenus par des Editeurs, et pour le(s)quel(s) le CLIENT a signé un contrat de licence d'utilisation mais aussi de maintenance et/ou d'hébergement, avec lesdits Editeurs.

« **Moyens d'Authentification** » désigne les moyens d'identification composés d'au moins un identifiant et un mot de passe associé ou tout autre procédé permettant d'accéder aux Services, Logiciels et Matériels et de les utiliser.

« **Obsolète** » ou « **Obsolescence** » désigne la situation dans laquelle une Application ou un composant de l'Application ou de son environnement n'est plus supporté par son Editeur, ou ne bénéficie plus des mises à jour de sécurité, correctifs ou patches nécessaires à son maintien en condition opérationnelle. Est notamment réputé obsolète tout Équipement ou Logiciel :

- pour lequel l'Editeur a annoncé ou appliqué la fin de vie ("End of Life – EOL") ou la fin de support ("End of Support – EOS"),

- dont la version installée ne peut plus recevoir de mises à jour de sécurité ou correctifs sans montée de version préalable,

- ou dont les pièces détachées ou composants nécessaires ne sont plus disponibles de manière raisonnable sur le marché.

« **PV** » désigne le terme Procès-Verbal.

« **Prestation(s)** » désigne(nt) tout ou partie des services et tâches à la charge du Prestataire au titre du Contrat. Ces Prestations sont décrites exhaustivement en section 2 des CP.

« **Réseaux** » désigne l'ensemble des moyens corporels et incorporels de communication permettant d'assurer l'échange de données - y compris l'Internet et les réseaux électriques.

« **Site du CLIENT** » : Locaux du CLIENT/ du prestataire hébergeur du CLIENT dont l'adresse est précisée aux CP.

« **Site du Prestataire** » : Locaux de HUMANS à Toulouse.

« **Solution de Contournement** » désigne toute procédure inhabituelle permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités de l'Application en dépit d'une Anomalie constatée, la procédure devant être temporaire et pouvant être définitive sur validation du CLIENT.

« **Socle Applicatif Hérité** » désigne tout élément logiciel ou technique de l'Application antérieur à l'intervention du Prestataire, ou non développé sous sa responsabilité, comprenant notamment les codes sources, modules, frameworks, dépendances, données, architectures et Documentations existants, ainsi que toute évolution ou correction antérieure.

Le Socle Applicatif Hérité est réputé fourni "en l'état", sans garantie de qualité, de maintenabilité ni de conformité, et peut inclure des Dettes Techniques, incohérences, Obsolescences ou défauts pouvant affecter ou limiter les Prestations du Prestataire.

« **Spécifications** » désigne l'ensemble des documents fournis par le CLIENT décrivant de manière détaillée les caractéristiques fonctionnelles et techniques attendues des Applications. Les Spécifications constituent le seul référentiel opposable pour la qualification des Anomalies. Les supports marketing, commerciaux ou non contractuels n'entrent pas dans cette définition.

« **Support** » (ou **Assistance Technique / AT**) désigne toute intervention ponctuelle du Prestataire, réalisée à la demande du CLIENT, visant à apporter un soutien technique, fonctionnel ou applicatif, sans que cette intervention ne consiste en une Correction ou une Évolution au sens du Contrat. Les différentes interventions possibles sont exhaustivement listées en section 2.2, BLOC 4 des CP.

« **Système d'information (SI) du CLIENT** » désigne le système d'information du CLIENT, comprenant les différents éléments techniques et matériels le composant : Applications, architecture technique (serveurs, réseaux, unités informatiques centrales ou périphériques, ...), logiciels, matériels, développements spécifiques, système de gestion de base de données (SGBD), réseaux, ...

« **TJM** » désigne le tarif Jour/Homme applicable aux Prestations les Jours Ouvrés.

« **Utilisateurs externes** » désigne les utilisateurs de l'Application faisant partie des clients du CLIENT.

« **Utilisateurs internes** » désigne les utilisateurs de l'Application faisant partie du CLIENT.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent Contrat est constitué des documents suivants, qui en forment l'intégralité, par ordre de prévalence décroissant :

- Les CP accordées au CLIENT ou le Devis validé ;
- Les présentes CGMA ;
- Les comptes-rendus des instances de gouvernance validés par les Parties ;
- Le cas échéant, la proposition commerciale de HUMANS, pour sa partie en lien avec les Services.

En cas de contradiction entre deux documents de même rang, le document le plus récent prévaut.

Ces documents constituent l'accord complet entre les Parties. Ils annulent et remplacent tout accord, engagement, promesse ou négociation antérieurs, verbaux ou écrits, portant sur le même objet, y compris les documents précontractuels ou les documents unilatéraux futurs (ex: appels d'offres ou conditions générales du CLIENT).

Le CLIENT reconnaît que le présent Contrat est autonome et détachable de tout autre contrat signé entre les Parties, qu'il soit antérieur ou concomitant.

4. DURÉE DU CONTRAT ET DES PRESTATIONS

4.1. Durée du Contrat

Sauf autrement convenu, le Contrat entre en vigueur à la date de signature du Devis ou des CP pour une durée initiale d'un (1) an (la « **Durée Initiale** ») courant à compter du démarrage effectif des Services, puis se renouvelle tacitement par périodes annuelles, sauf résiliation dans les conditions visées à l'article 23 (Fin de Contrat).

Les articles « Protection des Données », « Propriété intellectuelle », « Confidentialité et savoir-faire », « Responsabilité », « Conciliation » et « For et loi applicable », ainsi que tous les droits et obligations qui, par leur nature ou du fait des dispositions qui s'y appliquent, se prolongent au-delà de la date de fin du Contrat, demeurent en vigueur à la fin du présent Contrat quel qu'en soit le motif, y compris en cas de caducité ou de nullité du Contrat.

4.2. Durée des Prestations

Les Prestations réalisées sous forme de projet ou à l'acte sont souscrites pour la durée prévue dans les CP ou au Devis et, en tout état de cause, pour la seule durée nécessaire à la réalisation des Prestations commandées.

Les Prestations fournies sous forme d'abonnement sont souscrites et se renouvellent pour la durée du Contrat.

Les Licences perpétuelles sont souscrites pour toute la durée légale de protection des droits d'auteur, soit pendant une durée maximum de soixante-dix (70) années.

Les Licences locatives sont souscrites et se renouvellent le cas échéant pour la durée prévue dans les CP ou au Devis.

Les Licences temporaires sont souscrites pour la seule durée prévue dans les CP ou au Devis.

5. PHASAGE

5.1 Phase initiale. Phase de trois (3) mois qui débute à compter de chaque première Demande soumise au titre d'un Bloc de Prestations. Pendant cette phase, les Parties valident les niveaux de service convenu aux CP, les éventuels ajustements étant formalisés par voie d'avenant. Au cours de cette phase, aucun audit ne peut être mené ni aucune responsabilité de HUMANS engagée pour non-respect d'éventuels délais ou niveaux de service.

5.2 Phase de services récurrents. À l'issue de la Phase Initiale, l'ensemble du dispositif contractuel est applicable.

5.3 Phase de réversibilité. À la cessation du Contrat, pour quelle que cause que ce soit, HUMANS pourra, si le Client en fait la demande, assurer selon des modalités opérationnelles et financières restant à définir, la réversibilité des Prestations afin de permettre au Client ou à tout tiers de son choix de reprendre l'exécution des Prestations. La demande du Client doit être faite au moment de la résiliation si celle-ci est pour convenance, ou dans les deux semaines suivant l'arrêt du Bloc de Prestation concerné en cas de résiliation pour faute, après quoi HUMANS se trouve libéré de cet engagement. Il est d'ores et d'ores et déjà convenu que la réversibilité :

- fera l'objet d'un contrat distinct ;
- ne pourra inclure la cession des outils internes, méthodes, modèles ou savoir-faire appartenant à HUMANS ou acquis par HUMANS grâce à la réalisation des Prestations.
- Et que les caractéristiques des services et infrastructures du tiers choisi peuvent conditionner les prestations de réversibilité fournies par HUMANS notamment en termes calendaires et/ou budgétaires.

6. NATURE DES PRESTATIONS

6.1 Généralités. Le Prestataire s'engage à assurer, dans la limite de ses moyens et ressources disponibles, la Prestation de maintenance applicative décrite exhaustivement en section 2.2 des CP dans le cadre d'une obligation de moyen.

Les différents blocs de Prestations (1. Maintenance corrective, 2. Maintenance évolutive, 3. Maintenance préventive, 4. Assistance technique et 5. Prestations optionnelles) sont juridiquement autonomes. Ils peuvent être souscrits, exécutés, suspendus ou résiliés de manière indépendante, sans préjudice des autres Prestations restant en vigueur, sauf stipulation expresse contraire ou impact avéré sur l'exécution globale du Contrat. En conséquence, un manquement affectant un bloc de Prestation n'emporte suspension, résiliation ou autres remèdes disponibles aux présentes que pour ce seul bloc, à moins qu'il ne compromette la bonne exécution d'un autre bloc ou du Contrat dans son ensemble, à charge pour la Partie victime du manquement de prouver cet effet cumulé. Toute demande de prestations non décrite aux CP est soumise aux modalités de l'article 26.

6.2 Gestion des Demandes. Sauf autrement convenu aux Devis ou CP, les interventions se font uniquement sur Demande du CLIENT formalisée conformément à la section 3 des CP (Gestion des Demandes). Les Demandes soumises autrement (ex: par téléphone ou en instance de gouvernance) ne sont prises en compte qu'à compter de leur soumission dans l'OGD. Le CLIENT reconnaît :

- Disposer, en interne ou par l'intermédiaire de ses prestataires, des compétences nécessaires à l'utilisation appropriée de l'OGD, ou avoir bénéficié de la formation adéquate fournie à cet effet ;
- Que la clarté, la précision et la complétude des informations fournies dans l'OGD conditionnent la qualité, les délais de traitement et l'estimation des Prestations par HUMANS ;
- Que le non-respect des modalités précisées en section 3 (Gestion des Demandes) des CP, notamment en ce qui concerne le niveau de détail attendu dans une Demande, peut entraîner une re-qualification de la priorité de la Demande, une suspension de son traitement ou un allongement des délais, sans que cela puisse être imputé à une défaillance du Prestataire.

Enfin, seules les Demandes correctement enregistrées et qualifiées via l'OGD sont prises en compte dans l'application d'éventuels indicateurs de suivi (ex. : temps moyen de prise en charge, taux de conformité etc.).

6.3 Niveau de service. Le Prestataire s'efforce de répondre aux demandes du CLIENT dans la limite de ses ressources disponibles et en obligation de moyens. Les niveaux de service sont ceux décrits dans les CP. Lorsque des délais sont mentionnés, ces derniers sont donnés à titre indicatif et calculés à compter de la date et heure d'enregistrement de la Demande par le CLIENT dans l'OGD.

6.4 Socle Applicatif Hérité

Risques particuliers

Les Socles Applicatifs Hérités sont susceptibles d'intégrer :

- des choix d'architecture anciens ou obsolètes,
- des composants, librairies, frameworks ou dépendances non maintenus,
- un niveau de Dette Technique important,
- des incompatibilités entre versions,
- une Documentation partielle, incomplète ou non alignée avec l'existant,
- des comportements non reproductibles ou non conformes aux standards actuels de développement.

Le Client reconnaît que les interventions du Prestataire sur le Socle Applicatif Hérité peuvent en outre :

- révéler des défauts latents,
- mettre en évidence des Anomalies préexistantes,
- entraîner des effets de bord liés à l'architecture historique,

- nécessiter des travaux correctifs ou de refonte hors périmètre du Contrat.

De tels risques sont inhérents à la nature du Socle Applicatif Hérité et ne peuvent engager la responsabilité du Prestataire qui ne peut en outre garantir :

- la maintenabilité, la performance, la stabilité ou la cohérence interne du Socle Applicatif Hérité ;
- la conformité du Socle Applicatif Hérité aux bonnes pratiques de développement ou de sécurité ;
- la capacité du Socle Applicatif Hérité à supporter des évolutions techniques ou fonctionnelles sans travaux préalables de remise à niveau.

Les impossibilités ou limitations dans la maintenance ou support du Socle Applicatif Hérité ne constituent pas une faute du Prestataire.

Sécurité et conformité

Le Prestataire n'est pas responsable :

- de la conformité préalable du Socle Applicatif Hérité aux normes de sécurité ou réglementaires,
- des vulnérabilités héritées de versions anciennes ou de composants non maintenus.
- Toute mise en conformité, sécurisation ou refonte nécessaire pour garantir un niveau de qualité acceptable constitue une Prestation hors Périmètre, donnant lieu à Devis spécifique.

6.5 Évolution du Périmètre Applicatif. Toute Demande d'Évolution - ou d'Anticipation lorsque cette dernière prend la forme d'un développement informatique - validée, livrée et acceptée dans les conditions prévues aux présentes constitue une modification convenue du Périmètre Applicatif. À ce titre, le Périmètre mis à jour se substitue de plein droit au Périmètre Applicatif antérieurement applicable, sans nécessité d'avenant formel, et devient la base de référence pour l'exécution future des Prestations.

6.6 Anomalies Logicielles. Lorsque les Anomalies Logicielles sont incluses aux Prestations :

- HUMANS recueille et prend en compte les seules Anomalies Logicielles transmises par le CLIENT ;
- les communique aux Editeurs concernés ;
- assure le suivi opérationnel de la correction des Anomalies Logicielles et en informe le CLIENT.

Il est expressément rappelé que la correction des Anomalies Logicielles ne relève pas de la responsabilité de Humans mais de celle de l'Editeur concerné au titre du contrat de maintenance conclu entre ce tiers et le CLIENT. Dans le cadre des présentes, HUMANS ne s'engage qu'à une Prestation d'information et de suivi, dans le respect des consignes du CLIENT, ce dernier demeurant l'unique interlocuteur contractuel et juridique des Editeurs qu'il a lui-même choisis. Humans ne fournit aucun engagement de délais ou de qualité portant sur - ou liés à - la correction des Anomalies Logicielles. Toutefois, dans le cas où l'Editeur ne résoudrait pas une Anomalie Logicielle dans des délais ou conditions compatibles avec l'exécution des Prestations de base, le CLIENT pourra solliciter Humans afin que ce dernier lui remette une proposition d'intervention visant, lorsque cela est possible, la mise en œuvre d'une solution de contournement. Cela ne pourra être mise en œuvre par Humans que lorsque les Parties se seront accordées sur les modalités financières et opérationnelles de ces travaux, dans les conditions prévues à l'article 26.

En tout état de cause, HUMANS ne peut en aucun cas être tenu responsable d'un retard et/ou d'une défaillance d'un Editeur, toute solidarité avec l'un quelconque de ces tiers étant par ailleurs exclue.

6.7 Exclusions. Sont en-dehors de la mission de HUMANS :

- Les prestations nécessitant une intervention directe sur les sources des Logiciels ou sur le SI du CLIENT (à l'exception des Applications) ;

- Les prestations en dehors du Périmètre Applicatif, même si elles ont un impact sur ce dernier ;
- Les prestations de livraison des fournitures, notamment des versions ou releases des Logiciels et les prestations de migration du Système d'Information du CLIENT ;
- Les demandes d'évolution de Prestations requises en raison d'une évolution en cours ou à venir du Périmètre Applicatif, quelle que soit la cause de ce besoin d'évolution (ex : montée de version de l'Application, mise à jour des serveurs à des fins d'optimisation ou réglementaire etc.), sauf Demande d'Évolution du CLIENT validée par HUMANS ;
- Les dysfonctionnements liés à de mauvaises manipulations du CLIENT ou d'un tiers;
- Les Anomalies liées aux travaux réalisés par le CLIENT et ses cocontractants ;
- Les Anomalies liées à un problème de qualité ou d'intégrité des données.
- Les Anomalies liées à une utilisation de l'Application non conforme à sa destination ou à sa Documentation ou à ses Spécifications
- Les Anomalies liées à une défaillance, ralentissement ou engorgement des Réseaux

7. GOUVERNANCE

La gouvernance vise à assurer le suivi efficace des Prestations, le respect des engagements contractuels, et à fluidifier les échanges opérationnels. Les intervenants sont ceux désignés aux Conditions Particulières. Elle est réévaluée annuellement ou en cas d'évolution substantielle du Périmètre Applicatif.

7.1. Réunions de pilotage

- *Réunion de lancement* : tenue à la signature du Contrat pour valider les modalités de démarrage.
- *Réunions courantes* : Sauf autrement convenu au Devis ou aux CP, leur fréquence est déterminée par le Prestataire en fonction de la volumétrie et de la criticité des Demandes actives dans l'OGD.

Situation au 1er du mois	Fréquence proposée par HUMANS
Aucun ticket actif	Réunion mensuelle d' 1h, sur demande d'une des Parties
≥ 1 ticket actif	Réunion hebdo / bimensuelle / mensuelle, selon charge

Le Chef de Projet HUMANS communique en début de mois la fréquence retenue, révisable d'un commun accord.

- *Modalités pratiques* :

- Ordre du jour transmis deux (2) Jours Ouvrés à l'avance par HUMANS.
- Relevé de décisions diffusé sous 5 Jours Ouvrés.
- Les demandes de conseil du CLIENT sont traitées après les points liés aux tickets en cours. Si le temps manque, elles doivent faire l'objet d'un ticket distinct dans l'OGD.

7.2. Comptes-rendus et validation

À l'issue de chaque réunion, HUMANS rédige un compte-rendu incluant décisions, points débattus, demandes et actions convenues. Ce PV est réputé approuvé :

- soit expressément (validation écrite, signature ou confirmation en réunion) ;
- soit tacitement à défaut de réserve écrite dans les 5 Jours Ouvrés suivant sa transmission.

8. VALIDATION DES PRESTATIONS (RECETTE)

8.1. Principe général. Chaque Livrable fourni fait l'objet d'une procédure de validation conduite par le CLIENT.

Les Livrables sont indépendants les uns des autres en matière de validation, sauf stipulation contraire.

Le référentiel de conformité pour la validation est :

- les Spécifications pour une Correction
- Le Devis validé par les Parties pour les Besoins / Anticipations et demande de Support.

La validation donne lieu à un PV signé des deux Parties. Toutefois, à défaut de PV et en l'absence de réserve écrite, motivée et transmise par le CLIENT dans le délai imparti, la validation du Livrable est réputée acquise de plein droit.

Le CLIENT s'engage à tester les Livrables avant toute mise en production ou utilisation opérationnelle. Toute mise en production – même partielle – ou toute utilisation effective d'un Livrable par le CLIENT ou ses représentants vaut validation définitive de celui-ci.

8.2. Modalités de recette. Les opérations de recette sont conduites de manière autonome par le CLIENT, qui :

- définit et exécute les jeux d'essais adaptés à chaque livraison,
- planifie les tests dans les environnements et délais convenus,
- notifie au Prestataire, via l'OGD uniquement, toute décision de validation ou de rejet assorti de réserves.

Pour chaque livraison :

- en cas de succès, un PV est signé ou une clôture de la Demande dans l'OGD est réalisée par le CLIENT ;
- en cas de non-conformité : La fiche est ré-adressée à HUMANS pour traitement via l'OGD.

Le CLIENT dispose d'un délai par défaut de sept (7) Jours Ouvrés à compter de la livraison pour réaliser la recette. Passé ce délai :

- la validation est réputée acquise tacitement, même en l'absence de PV signé ;
- les dysfonctionnement non signalées ne sont plus prises en compte dans les éventuels indicateurs qualité, sans préjudice de leur traitement ultérieur dans le cadre des engagements de maintenance.

9. COMPOSANTS OPEN SOURCE

9.1. Reconnaissance et avantages. Le CLIENT reconnaît que certains composants maintenus ou utilisés dans le cadre des Prestations peuvent intégrer des éléments logiciels soumis à des licences open source. Ces composants sont sélectionnés par HUMANS en fonction de leur pertinence technique, leur fiabilité, la maturité de leur communauté et leur conformité aux standards professionnels. Le CLIENT reconnaît que l'usage de tels composants contribue :

- à l'amélioration de la qualité, de la sécurité et de la maintenabilité de l'Application,
- à la réduction des coûts de licence,
- à l'accélération des délais de développement ou de correction,
- et à la limitation de l'effet de dépendance technologique.

Les droits de propriété intellectuelle afférents à ces composants restent régis par les termes des licences qui leur sont applicables (notamment de type GPL, MIT, Apache, BSD, etc.), librement consultables par le CLIENT et généralement annexées au code source ou à sa Documentation. Le CLIENT s'engage à respecter les conditions de ces licences dans le cadre de son utilisation.

9.2. Contraintes possibles. Le CLIENT reconnaît que l'utilisation de composants open source repose sur des contributions communautaires, qui ne bénéficient d'aucune garantie contractuelle.

En conséquence, HUMANS ne peut être tenu responsable :

- de l'évolution, de la disponibilité ou de la pérennité desdits composants,

- de leur incompatibilité future avec l'Application, les Logiciels, les Fournitures ou autres briques logicielles ou systèmes tiers du SI CLIENT,
- ni des dysfonctionnements résultant d'un défaut, d'une faille ou d'un abandon de maintenance par la communauté ou les contributeurs d'origine.

Aucune maintenance ou mise à jour communautaire ne peut être garantie par HUMANS, cette dernière ne pouvant s'engager que dans le cadre d'une obligation générale de moyen en matière d'open source.

10. ENGAGEMENTS COMMUNS

10.1 Disponibilité et compétence des intervenants. Chaque Partie s'engage à affecter aux Prestations des intervenants disposant des compétences, de l'expérience et de l'autorité nécessaires, au regard du partage de responsabilités défini aux CP et dans les articles 7 « Gouvernance » et 8 « Validation des Prestations » des CGMA.

Les Parties veilleront à ce que les membres de leurs équipes :

- disposent d'un niveau suffisant de connaissance et d'historique des Prestations pour en assurer la continuité, même en cas d'absence ou de remplacement d'un intervenant ;
- soient en mesure de prendre les décisions requises dans des délais compatibles avec les engagements contractuels et les objectifs opérationnels.

10.2 Collaboration & information réciproque. Les Parties s'engagent à une collaboration active, loyale et transparente tout au long de l'exécution des Prestations et à ce titre :

- Se communiquent mutuellement, en temps utile, toute information ou élément pertinent pour la bonne exécution des Prestations ;
- Mettent en commun leurs connaissances utiles à la compréhension du Périmètre, à la gestion des Anomalies, et à l'atteinte des objectifs convenus ;
- S'interdisent toute action ou omission de nature à empêcher, entraver, retarder ou rendre significativement plus complexe ou plus onéreuse l'exécution des Prestations.

Chaque Partie informera l'autre, dans les meilleurs délais et de manière documentée, de tout événement, contrainte ou circonstance particulière susceptible d'avoir un impact sur le bon déroulement des Prestations. Ces éléments feront l'objet d'un suivi conjoint dans le cadre des réunions de gouvernance prévues à l'Article 7 « Gouvernance ».

10.3 Protection et sauvegarde des données. Chaque Partie est responsable de la protection et de la sauvegarde des environnements, données et contenus placés sous sa responsabilité.

Les Parties conviennent que :

- HUMANS n'est pas responsable de la sauvegarde des données du CLIENT sauf disposition contraire expressément prévue dans les CP. Il incombe par défaut au CLIENT de mettre en œuvre toutes mesures préventives (backups, redondance, sécurité), le Prestataire ne pouvant être tenu responsable de pertes de données, sauf faute directe dans l'exécution d'une prestation dédiée à la sauvegarde.
- Chaque Partie mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles raisonnablement appropriées pour assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données auxquelles elle accède pour les besoins du Contrat et de la bonne réalisation des Prestations.

11. ENGAGEMENTS HUMANS

11.1. Exécution conforme et diligente des Prestations. HUMANS s'engage à exécuter les Prestations conformément au présent Contrat, avec tout le soin, la compétence et la diligence attendus d'un professionnel du même secteur.

Sauf mention contraire aux CP, les Prestations seront exécutées pendant les Jours Ouvrés.

11.2. Coopération et communication. HUMANS s'engage à coopérer de bonne foi avec :

- les équipes du CLIENT,
- les éditeurs, prestataires, fournisseurs et sous-traitants désignés par le CLIENT ou intervenant sur l'Application, ses composants, ou plus généralement sur l'environnement technique et humain de cette dernière. HUMANS leur fournira toutes les informations utiles dont il aurait légitimement connaissance, nécessaires à la bonne exécution de leurs propres missions.

En cas de situation nécessitant une prise de décision rapide ou une coordination immédiate, HUMANS s'engage à se concerter au plus tôt avec le CLIENT.

11.3. Intervenants HUMANS. HUMANS affectera un interlocuteur disposant de la compétence et de l'autorité nécessaires pour représenter HUMANS auprès du CLIENT et prendre ou faire prendre toute décision utile.

HUMANS pourra, pour toute raison, remplacer un ou plusieurs de ses intervenants ou interlocuteurs, à condition d'affecter un remplaçant disposant d'un niveau de qualification équivalent ou supérieur.

Lorsqu'ils interviennent sur Site CLIENT, les intervenants de HUMANS s'engagent à respecter :

- le règlement intérieur du CLIENT et
- les règles applicables en matière d'hygiène, de sécurité, et de confidentialité,

sous réserve que ces éléments aient été portés à leur connaissance de manière préalable et documentée.

11.4. Obligation de conseil et d'alerte. Dans le cadre de son obligation de conseil, de mise en garde et d'alerte vis-à-vis du CLIENT, le Prestataire s'engage à :

- conseiller le CLIENT sur tout choix ou demande du CLIENT dont HUMANS aurait connaissance, susceptible d'altérer la bonne exécution ou la performance des Prestations ;
- alerter le CLIENT sur tout événement, incident ou difficulté technique identifié pouvant impacter négativement les Prestations ou les engagements contractuels ;
- proposer les adaptations ou compléments nécessaires, lorsque ceux-ci sont nécessaires à la continuité ou à la qualité des Prestations, le cas échéant des les conditions visés à l'article 26 ;
- signaler tout manquement constaté du CLIENT ou de tout tiers pouvant avoir des conséquences négatives sur le bon déroulement des Prestations

Cette obligation de conseil n'inclut en aucun cas les domaines juridique, fiscal, comptable ou réglementaire, HUMANS n'ayant pas la qualité de conseil dans ces matières.

12. ENGAGEMENTS DU CLIENT

12.1 Obligations générales. Le CLIENT s'engage à exécuter, dans les délais convenus, l'ensemble de ses obligations contractuelles, notamment :

- assurer un suivi opérationnel des Prestations,
- impliquer ses équipes désignées,
- valider les Livrables et décisions attendues,
- faciliter les interventions du Prestataire.

À ce titre, le CLIENT s'engage à :

- désigner un interlocuteur qualifié, disposant des pouvoirs nécessaires pour représenter le CLIENT,
- garantir la disponibilité, la compétence et la coopération de ses équipes,
- fournir en temps utile les informations, accès, documents ou éléments nécessaires, sous sa seule responsabilité,
- assurer au Prestataire un accès sécurisé aux environnements ou outils requis,
- mettre à disposition toute Fourniture utile à la bonne exécution des Prestations,
- privilégier les solutions simples, même au prix d'évolutions internes,
- examiner les recommandations du Prestataire en vue d'un arbitrage optimal,

- obtenir et maintenir à jour les autorisations légales ou administratives nécessaires.

Le CLIENT reste responsable de l'organisation de son SI, de ses choix d'architecture, de production, de gestion et de financement.

Toute défaillance ou indisponibilité relevant de sa responsabilité - en particulier toute absence de retour sur une demande du Prestataire ou tout défaut de validation/recette dans les délais convenus, ou tout autre manquement du CLIENT affectant les Prestations exonère le Prestataire de ses engagements sur la mission concernée. Les coûts additionnels en résultant sont à la charge exclusive du CLIENT, sauf faute du Prestataire.

12.2 Logiciels, Fournitures et droits des tiers. Le CLIENT est seul responsable :

- du choix, du fonctionnement et de la gestion des logiciels, matériels et services qu'il met à disposition,
- de ses relations contractuelles avec les tiers fournisseurs.

Il garantit :

- détenir tous les droits nécessaires à leur usage dans le cadre du Contrat,
- être à jour de ses licences logicielles,
- que le Prestataire ne saurait être responsable d'une utilisation non conforme de ces éléments.

13. GARANTIE (EVOLUTIONS ET ANTICIPATIONS)

13.1. Garantie applicable

Le CLIENT déclare expressément contracter dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, artisanale ou libérale et disposer de la compétence nécessaire à la bonne exécution du Contrat. Il reconnaît à ce titre avoir la qualité de professionnel averti, notamment dans le domaine pour lequel la prestation est sollicitée.

En conséquence, les Parties conviennent que :

- les dispositions du Code de la consommation relatives à la protection des consommateurs, et notamment la garantie légale de conformité prévue aux articles L.224-25-1 et suivants du Code de la consommation, ne sont pas applicables au présent Contrat ;
- le Prestataire n'est tenu qu'aux seules garanties expressément stipulées au présent Contrat.

Toute déclaration inexacte du CLIENT sur son statut réel pourra entraîner la nullité des garanties commerciales consenties ou l'exclusion des régimes protecteurs réservés aux consommateurs.

13.2 Garantie commerciale

Champ de la garantie. Lorsque le Devis ou les CP le prévoit, HUMANS garantit la conformité de ses Livrables sans frais supplémentaire pour le CLIENT pendant une période d'un (1) mois à compter de la mise en production.

La garantie est applicable uniquement si le CLIENT est à jour de ses paiements et pour la seule non-conformité :

- Aux référentiels de conformité applicable en fonction de la Demande (cf. article 8 « Validation des Prestations » des CGMA), les tâches particulières anticipées par le CLIENT n'étant garanties que si expressément décrites dedans ;
- Des Livrables informatique issus des Prestations de maintenance évolutive et préventive présentant des dysfonctionnements /Anomalies entrant dans les critères d'une Anomalie Bloquante ou Majeure.

Modalités d'exercice de la garantie. Le CLIENT doit signaler tout dysfonctionnement reproductible en lien avec le Livrable concerné dans l'OGD. HUMANS l'analysera, vérifiera sa qualification et procédera à sa prise en charge.

Exclusions spécifiques. Sont expressément exclus de la présente garantie :

- les dysfonctionnements dus à des modifications postérieures du CLIENT ou d'un tiers non autorisé ;

- les effets induits par les composants Open Source ou tiers non modifiés par HUMANS, ou résultant d'une Obsolescence, faille ou cessation de maintenance par leur communauté ;
- les dysfonctionnements relevant de fournitures non réalisées par HUMANS telles que les incompatibilités causées par des mises à jour tierces (ex. navigateurs, CMS, plugins, hébergement) ;
- les Demandes d'aménagements de confort
- l'absence ou l'imprécision des Spécifications initiales transmises par le CLIENT, lorsqu'elles conditionnaient le Livrable ;
- les dysfonctionnements liés à de mauvaises manipulations ou à un problème de qualité des données.

Incidents hors garantie. Passé le délai de la garantie, ainsi que dans les cas où la garantie n'est pas applicable, les dysfonctionnements constatés relèvent, en fonction de leur qualification initiale (Anomalie, Besoin, Anticipation ou Support) de la Prestation de maintenance correspondante, telle que décrite en section 2.2 des CP.

14. CONDITIONS FINANCIERES

14.1. Prix et modalités de facturation. Les prix, frais remboursables et modalités de facturation applicables aux Prestations sont précisés à la section 4 « Conditions financières » des CP.

Lorsque les Prestations sont délivrées à la demande, les Devis émis sont indépendants les uns des autres. La suspension ou la résiliation, pour quelque cause que ce soit (convenance, manquement), d'un ou plusieurs Devis n'affecte ni la validité ni l'exécution des autres Devis validés.

Sauf stipulation contraire, tous les montants sont exprimés hors taxes et hors frais. Les taxes légales en vigueur au jour de la facturation sont à la charge exclusive du CLIENT.

14.2 Régie. Si le Devis ou les CP stipulent que des Prestations sont fournies en régie, la facturation des Prestations est alors déterminée par le temps passé par le personnel de HUMANS, le temps machine et les fournitures utilisées pour l'exécution des Prestations, plus les frais remboursables, et non sur la base des résultats obtenus, le CLIENT prenant à sa charge le risque de dépassement de coût et de temps. Sauf stipulation expresse contraire dans le devis ou les CP, le temps passé par le personnel est facturé au tarif d'intervention convenu. Les collaborateurs de HUMANS pourront bénéficier d'une promotion pendant la durée de réalisation des Prestations entraînant une augmentation de leur tarif de facturation ou être affectés discrétionnairement par HUMANS à un autre projet. Sauf cas de Force Majeure, le CLIENT sera informé de cette promotion ou de ce mouvement avec un préavis d'un (1) mois. Le CLIENT aura alors le choix entre accepter l'augmentation de tarif pour le personnel qui était affecté à la réalisation des Prestations ou demander à ce qu'il soit remplacé par un collaborateur du même niveau que celui requis initialement pour la réalisation des Prestations. HUMANS fera en sorte de satisfaire cette demande, dans la limite du personnel disponible.

14.3 Vigilance aux fraudes. Le Client s'engage, préalablement à tout règlement des factures, à vérifier la concordance entre l'identité de l'émetteur de la facture et le titulaire du compte bancaire indiqué sur le relevé d'identité bancaire (RIB) communiqué par HUMANS, ou son sous-traitant le cas échéant.

Il est rappelé qu'aucune modification de coordonnées bancaires du Prestataire n'intervient par courriel uniquement. Toute demande de paiement vers un compte bancaire différent de celui communiqué à la signature du Contrat est annoncée par courriel, accompagné d'un écrit sur papier à en-tête officiel du Prestataire signé par un représentant dûment habilité, et doit être confirmée par contact téléphonique direct avec votre interlocuteur habituel.

À défaut de respect de cette procédure de vérification, HUMANS ne pourra être tenue responsable en cas de fraude, détournement ou usurpation de ses coordonnées bancaires.

14.4. Révision des prix. Les prix sont révisables annuellement à la date anniversaire du Contrat, sur la base de l'indice SYNTEC publié par le Syntec Numérique. La formule de révision est la suivante : $R1 = R0 \times (S1 / S0)$ où :

R1 = prix révisé,

R0 = prix d'origine,

S0 = dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision (ou à la signature du Contrat),

S1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.

En cas d'indexation à la baisse, les prix ne sont pas indexés.

En cas de disparition de l'indice SYNTEC, les Parties s'efforceront de convenir d'un indice de remplacement équivalent. À défaut d'accord dans un délai de 30 jours, l'indice sera désigné à la demande de la Partie la plus diligente par le Président du Tribunal de commerce de Toulouse statuant en référé.

14.5. Modification des prix. En cas de fluctuation des Prix notamment des matières premières, matériaux, énergies, transport, licences et prestations tierces impactant significativement à la hausse les coûts de production du Prestataire, ce dernier pourra modifier les prix convenus au titre du présent Contrat, sous réserve d'en informer préalablement le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, trois (3) mois avant l'entrée en application des nouveaux prix et fournir au Client tous les éléments justificatifs de cette augmentation, qui lui sembleront pertinents. En cas de refus par le Client du nouveau prix, le Contrat pourra être résilié pour convenance par la Partie la plus diligente dans les conditions visées à l'article 23.2 CGMA.

14.6 Contestation des factures. En cas de contestation de la part du Client d'un ou plusieurs postes de facturation, l'obligation de paiement des postes contestés est suspendue et ce, pour la seule partie contestée, le Client s'engageant à verser à HUMANS les montants non contestés.

Le Client s'engage à justifier au Prestataire les raisons de sa contestation avant l'échéance limite de paiement de la facture. A défaut, la facture est réputée acceptée. Le Prestataire s'engage à étudier la contestation du Client et à lui faire une réponse motivée en cas de rejet de la contestation. En cas d'accord du Prestataire sur la contestation, ce dernier émettra un avoir égal au montant convenu entre les Parties, le solde de la facture devant être payé par le Client à réception de l'avoir. En cas de désaccord des Parties, celui-ci sera escaladé aux organes directionnels des Parties.

Le Client dispose d'un délai d'un (1) an à compter de la date de la facture, pour toute contestation éventuelle. Passé ce délai, le Client est forclos.

14.7. Retard de paiement. En application de l'article L.441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne l'application au Client à compter de la date d'exigibilité de la facture :

- d'un intérêt de retard non libératoire à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, comptabilisé en jours calendaires à compter du premier jour de retard sur la date d'exigibilité de la facture et jusqu'au jour du paiement effectif.
- une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement, sans préjudice du droit de HUMANS à réclamer une indemnisation complémentaire sur présentation de justificatifs si les frais réels excèdent ce montant.

En cas de retard persistant de plus de quinze (15) jours calendaires au-delà de la date d'exigibilité de la facture, toutes les factures émises par HUMANS deviennent exigibles, et cette dernière peut suspendre la Prestation concernée par le non paiement sans indemnité ni nouveau préavis.

En l'absence de paiement dans les quinze (15) jours suivant la suspension de la Prestation pour défaut de paiement, HUMANS peut mettre en œuvre la résiliation du Contrat aux torts exclusifs du Client, pour la Prestation concernée par le défaut de paiement, sans préjudice de l'indemnisation des dommages subis par HUMANS. En aucun cas la suspension de la Prestation dans les hypothèses prévues aux présentes ne peut justifier le non paiement par le CLIENT de Prestations déjà engagées, ni ne lui ouvre de droit à indemnisation.

14.8. Improductivité imputable au CLIENT

Dans l'hypothèse où les intervenants de HUMANS ne pourraient réaliser les Prestations du fait d'un empêchement imputable au CLIENT (notamment indisponibilité d'interlocuteurs, d'environnements ou d'accès), les journées prévues resteront dues, sauf si le report a été demandé au moins trois (3) Jours Ouvrés à l'avance et accepté formellement par HUMANS.

15. AUDIT

15.1 – Principe. A l'issue de la Phase Initiale, le CLIENT peut, à ses frais exclusifs, procéder à un audit visant à vérifier la conformité des Prestations réalisées par HUMANS à ses engagements contractuels, en particulier aux articles 16 « Protection des Données » et 17 « Cybersécurité » du Contrat. L'audit devra être conduit dans des conditions compatibles avec la taille, l'organisation et les capacités opérationnelles de HUMANS.

15.2 – Conditions d'exercice. L'audit peut être mené :

- par le personnel interne du CLIENT ;
- ou par un tiers indépendant, non concurrent de HUMANS, lié par un engagement de confidentialité équivalent à celui du Contrat.

Le CLIENT notifiera son intention par tout moyen écrit avec preuve de réception, au moins vingt (20) Jours Ouvrés à l'avance, en précisant :

- l'objet et le périmètre de l'audit,
- l'identité des intervenants,
- et la durée prévisionnelle de l'intervention.

15.3 – Droit de réserve. HUMANS pourra, dans les cinq (5) Jours Ouvrés suivant la notification :

- solliciter un report motivé,
- s'opposer à l'auditeur désigné en cas de conflit d'intérêts, risque de divulgation sensible ou contrainte majeure.

Les Parties s'engagent alors à rechercher de bonne foi une solution alternative.

15.4 – Modalités pratiques. L'audit sera réalisé :

- pendant les Jours Ouvrés,
- dans le respect des règles internes de sécurité,
- sans perturber les Prestations en cours.

HUMANS fournira les seules informations strictement nécessaires à l'objet de l'audit, sous réserve des lois applicables, de la protection des données des tiers et de ses capacités raisonnables de mobilisation.

Avant de débiter l'audit, les Parties devront convenir par accord écrit de l'étendue, du calendrier, des conditions et de la durée de l'audit à venir.

15.5 – Aspects financiers. Toute mobilisation spécifique demandée à HUMANS au-delà des obligations usuelles de reporting pourra être facturée au tarif en vigueur, ou selon une grille convenue en amont.

15.6 – Fréquence et suites. Le droit d'audit ne pourra être exercé plus d'une fois par période de douze (12) mois, sauf en cas de manquement grave ou d'incident critique avéré.

Le rapport d'audit demeure la propriété du CLIENT, qui en remettra une copie gratuite à HUMANS. En cas d'écart avéré, les Parties s'engagent à définir dans les meilleurs délais un plan d'actions correctives, sans préjudice des recours contractuels.

16. PROTECTION DES DONNEES

16.1. Données personnelles. Dans le cadre de l'exécution des Prestations, HUMANS est susceptible d'avoir accès à des données appartenant ou traitées par le CLIENT, dont certaines peuvent constituer des données à caractère personnel au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

Sauf mention expresse contraire, le CLIENT agit en tant que responsable du traitement au sens du RGPD, et HUMANS agit, le cas échéant, en sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD, exclusivement pour les finalités strictement nécessaires à l'exécution des Prestations.

Le CLIENT reconnaît qu'il lui revient, en tant que responsable du traitement :

- de déterminer la licéité des traitements mis en œuvre,
- d'informer les personnes concernées,
- et de garantir la conformité globale de ses systèmes et traitements aux exigences réglementaires.

HUMANS n'assume aucun rôle de responsable conjoint ou indépendant du traitement sauf accord écrit exprès en ce sens.

En tant que sous-traitant, HUMANS s'engage à :

- traiter les données personnelles uniquement sur instruction documentée du CLIENT,
- ne pas recourir à un autre sous-traitant sans autorisation écrite préalable, sauf dans le cas d'infogérants ou prestataires techniques soumis à des obligations équivalentes,
- mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées au regard du risque,
- notifier sans délai excessif toute violation de données dont il aurait connaissance, dans les conditions de l'article 33 du RGPD,
- conserver les données uniquement pendant la durée strictement nécessaire à la réalisation des Prestations, sauf obligation légale contraire.

La liste des traitements concernés, leurs finalités, la nature des données traitées, les catégories de personnes concernées et les mesures de sécurité applicables sont délivrés sur demande.

16.2. Données non personnelles et obligations connexes.

Le CLIENT demeure pleinement responsable de la conformité réglementaire des données non personnelles mises à disposition dans le cadre du Contrat, notamment vis-à-vis du Data Governance Act (UE 2022/868), du Data Act (UE 2023/2854) et de toute réglementation applicable à des données sensibles ou sectorielles (santé, finance, défense, etc.). Le CLIENT s'engage à ne pas transférer ou exposer de données soumises à des régimes réglementaires spéciaux (ex : données classifiées, secret défense, données sensibles interdites à l'externalisation) sans information et accord préalable de HUMANS.

16.3 Intelligence artificielle et traitements automatisés

Dans l'hypothèse où HUMANS ferait usage dans le cadre des Prestations d'un outil ou service intégrant de l'intelligence artificielle (notamment à des fins de support, de prédiction, d'assistance au diagnostic, d'analyse d'incidents ou de logs), les Parties conviennent que :

- l'IA est utilisée à des fins d'assistance technique uniquement, sans substitution aux processus décisionnels du CLIENT ;
- aucune prise de décision automatisée affectant directement des personnes n'est effectuée par HUMANS sans instruction préalable du CLIENT ;

- HUMANS s'engage à informer le CLIENT de tout recours significatif à une IA classée "à haut risque" au sens du règlement européen sur l'intelligence artificielle (AI Act), si ce règlement entre en application pendant la durée du Contrat ; HUMANS ne sera en aucun cas responsable des conséquences d'un usage non validé, inapproprié ou juridiquement non autorisé des résultats produits par un système d'IA par le CLIENT ou un tiers.

17. CYBERSECURITE

17.1 – Principes généraux. Dans le cadre de ses Prestations, HUMANS s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles raisonnables, proportionnées aux risques identifiés et conformes aux bonnes pratiques applicables à sa mission.

Ces mesures tiennent compte notamment de l'état de l'art, des coûts, du périmètre de traitement, ainsi que des risques identifiés par les Parties.

HUMANS n'intervient que sur le Périmètre Applicatif défini au Contrat, à l'exclusion :

- des Logiciels tiers, fournitures ou infrastructures,
- des Réseaux, hébergements, systèmes d'exploitation et couches techniques hors de son contrôle.

17.2 – Limites de responsabilité. HUMANS ne saurait être tenu responsable :

- d'un incident affectant un composant non maintenu ou audité par ses soins,
- d'une faille liée à une configuration, un usage ou une hygiène numérique défaillante imputable au CLIENT ou à un tiers,
- de tout dysfonctionnement lié à un environnement obsolète ou non conforme aux pré-requis techniques communiqués.

17.3 – Authentification

Les Moyens d'Authentification remis par une Partie à une autre Partie pour lui permettre d'accéder à ses Systèmes d'Information, Réseaux, Applications le cas échéant, ou ceux de tiers, sont personnels, confidentiels et non cessibles.

Chaque Partie est seule responsable de la communication des Moyens d'Authentification à ses utilisateurs, de leur utilisation et de leur conservation à compter de leur remise, notamment en cas de perte ou de vol et à informer immédiatement l'autre Partie si un tel événement se produit.

Le Client s'engage à :

- ne transmettre les Moyens d'Authentification qu'à ses seuls Utilisateurs autorisés ;
- avertir sans délai HUMANS de la sortie d'un Utilisateur de ses effectifs, afin de permettre la clôture du (ou des) compte(s) personnel(s) concerné(s).
- garantir HUMANS de toute réclamation ou action de tout tiers au titre de toute utilisation non autorisée des Services ou Espace Client via ses Moyens d'Authentification.

17.4 – Incidents de sécurité. En cas d'incident avéré ou suspect affectant le périmètre des Prestations chaque Partie s'engage à informer l'autre sans délai, à coopérer pour limiter les impacts via les contacts de gouvernance désignés, et à respecter les obligations de notification légales ou réglementaires (ex : RGPD, NIS2).

HUMANS n'interviendra pas directement sur les environnements tiers sans instruction préalable du CLIENT. Une intervention d'urgence pourra donner lieu à Devis ou régularisation selon l'article 26.

17.5 – Interventions sur Site CLIENT ou infrastructures de tiers : En cas d'intervention sur Site CLIENT ou infrastructures de tiers :

- le CLIENT garantit la conformité de ces environnements aux standards de sécurité minimaux, HUMANS respecte les chartes d'accès communiquées,
- les identifiants transmis restent sous la responsabilité du CLIENT, sauf faute avérée de HUMANS.

17.6 – Absence de garantie. Les Parties reconnaissent qu'aucun système n'est exempt de vulnérabilités. HUMANS est tenu à une obligation de moyens renforcée en matière de sécurité, et non à une garantie ou obligation de résultat.

17.7 – Limites en matière de sécurité. HUMANS ne saurait être tenu responsable :

- d'un incident affectant un composant non maintenu ou audité par ses soins,

- d'une faille liée à une configuration, un usage ou une hygiène numérique défaillante imputable au CLIENT ou à un tiers,

- de tout dysfonctionnement lié à un environnement ou une Application Obsolète ou non conforme aux pré-requis techniques communiqués ou aux Spécifications applicables.

18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DROIT D'USAGE

18.1 – Droits concédés sur les Livrables. Sous réserve du complet paiement des Prestations, HUMANS concède au CLIENT, pour ses seuls besoins internes, un droit non exclusif, non cessible et non transférable sur les Livrables réalisés dans le cadre du Contrat, comprenant :

- le droit d'utilisation, de reproduction, d'exécution, d'affichage et de stockage,
- le droit de modification et d'adaptation aux fins de maintenance.

Cette concession est limitée à la destination fonctionnelle prévue aux Spécifications ou autre référentiel de conformité applicable, et valable pour la durée légale de protection du droit d'auteur.

Le CLIENT s'interdit toute cession, mise à disposition ou commercialisation des Livrables sans l'accord écrit préalable de HUMANS.

En tout état de cause, HUMANS conserve la pleine propriété :

- de ses éléments préexistants (outils, briques techniques, savoir-faire),
- ainsi que de tout élément non expressément transféré au CLIENT.

Les risques liés aux Livrables pèsent sur le CLIENT dès leur mise à disposition.

18.2 – Composants tiers et open source. Lorsque les Livrables intègrent ou interagissent avec des composants tiers, y compris open source, le CLIENT reconnaît que :

- les droits sur ces composants restent exclusivement soumis à leurs licences spécifiques ;
- certaines licences peuvent imposer des obligations spécifiques applicables non seulement aux composants mais aussi à tous développements réalisés à partir d'eux (ex. : mise à disposition du code source, restrictions de redistribution).

18.3 – Interventions sur le code source

Composants open source. Les interventions de HUMANS sur des composants open source sont effectuées conformément à leurs licences. Elles feront l'objet d'une Documentation technique assurant leur traçabilité et d'une information préalable du CLIENT en cas d'impact fonctionnel significatif.

Composants propriétaires. HUMANS n'interviendra sur du code propriétaire que si le CLIENT démontre son droit à le faire modifier (licence ou accord tiers) et accepte les conditions de responsabilité applicables.

Dans tous les cas, HUMANS n'est pas responsable des défauts ou dysfonctionnements préexistants ni des incompatibilités liées à des mises à jour ultérieures.

18.4 – Garantie d'éviction. HUMANS garantit au CLIENT la jouissance paisible des Livrables contre toute réclamation fondée sur une contrefaçon imputable au Prestataire, sous réserve que le CLIENT (i) le notifie immédiatement, (ii) lui confie la gestion du litige et (iii) coopère raisonnablement.

En cas de condamnation, HUMANS pourra, à son choix :

- obtenir un droit d'usage,
- modifier le Livable concerné,
- ou le remplacer.

Cette garantie ne couvre pas :

- les usages non conformes,
- les modifications non autorisées,
- ni les composants open source.

Le CLIENT garantit de son côté qu'il détient ou a obtenu, pour les éléments qu'il fournit, tous les droits nécessaires à

l'exécution du Contrat, et assume les éventuelles régularisations.

19. CONFIDENTIALITÉ ET SAVOIR-FAIRE

19.1 Confidentialité. Chaque Partie s'engage à préserver la confidentialité des informations de toute nature, orales ou écrites, sous forme électronique ou autre, identifiées comme confidentielles ou dont le caractère confidentiel découle des circonstances de leur communication (ci-après les « **Informations Confidentielles** » ou « **IC** »), obtenues de l'autre Partie dans le cadre ou à l'occasion de l'exécution du Contrat.

Les IC ne peuvent être utilisées que dans le strict cadre de l'exécution du Contrat. À ce titre, chaque Partie s'engage à :

- ne pas divulguer ces Informations Confidentielles à des tiers, sauf autorisation écrite préalable de l'autre Partie, le CLIENT autorisant d'ores et déjà le Prestataire à communiquer les Informations Confidentielles à ses Sociétés Affiliées ;
- limiter leur communication aux seuls membres de son personnel, sous-traitants ou prestataires ayant besoin d'y accéder pour les besoins de l'exécution du Contrat, sous réserve qu'ils soient soumis à une obligation de confidentialité équivalente.

Chaque Partie mettra en œuvre des mesures de protection au moins équivalentes à celles qu'elle applique à ses propres informations sensibles, pour empêcher tout accès, divulgation ou utilisation non autorisée des IC.

Les obligations ci-dessus ne s'appliquent pas aux informations qui :

- étaient déjà connues de la Partie réceptrice sans obligation de confidentialité avant leur communication par l'autre Partie ;
- sont tombées dans le domaine public sans faute de la Partie réceptrice ;
- ont été légitimement obtenues d'un tiers non tenu à une obligation de confidentialité ;
- ont été développées indépendamment par la Partie réceptrice sans utilisation ou référence aux Informations Confidentielles ;
- ou sont divulguées avec l'autorisation écrite préalable de la Partie émettrice.

Par ailleurs, les IC pourront être divulguées par une Partie si cela est requis par une obligation légale, réglementaire, ou une décision judiciaire ou administrative exécutoire, sous réserve d'en informer préalablement l'autre Partie (sauf interdiction administrative ou légale) et de limiter la divulgation au strict nécessaire.

Sont également autorisées, sous obligation de confidentialité équivalente, les communications aux avocats, commissaires aux comptes ou assureurs de chaque Partie.

Il est précisé que :

- HUMANS et ses Sociétés Affiliées pourront utiliser, sans restriction, le savoir-faire acquis à l'occasion des Prestations, y compris pour des prestations analogues auprès de tiers, sans que cela constitue une violation de confidentialité ;
- Le contenu des Prestations utilisable par le CLIENT pour ses seuls besoins internes, ne pourra être communiqué à des tiers au Contrat sans l'accord écrit et préalable de HUMANS.

19.2 Savoir-faire HUMANS. HUMANS demeure propriétaire des moyens et outils préparés et/ou utilisés pour la réalisation des Prestations, que ces moyens ou outils fassent ou non l'objet d'une protection spécifique (droits d'auteur, marques, brevets ou autres), ainsi que des méthodes et du savoir-faire

utilisés, nés ou mis au point à l'occasion de l'exécution du présent Contrat.

Ce savoir-faire, de nature confidentielle, a été acquis par HUMANS au fil de son expérience et présente une valeur économique substantielle. HUMANS conserve l'entière liberté d'en faire usage, y compris auprès d'autres Clients ou tiers.

Le CLIENT est autorisé à en faire usage dans les seules limites nécessaires à l'utilisation des Livrables, et s'interdit de le reproduire, exploiter, transmettre ou divulguer, sauf accord écrit préalable de HUMANS.

Le CLIENT s'engage à :

- respecter la confidentialité de ce savoir-faire ;
- répercuter cette obligation à l'égard de son personnel, de ses prestataires ou toute personne intervenant pour son compte dans le cadre du Contrat ;
- se porter fort du respect de ces obligations par les personnes concernées.

20. INTERVENANTS HUMANS

20.1 INDEPENDANCE. Le Prestataire et ses consultants agissent en toute indépendance dans le cadre de ce Contrat, sans lien de subordination avec le CLIENT. Ils conservent une autonomie entière dans l'organisation des Prestations, la gestion de leurs ressources humaines, et le choix des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs contractuels.

20.2 STATUT DU PERSONNEL. Le personnel affecté par HUMANS à l'exécution des Prestations demeure, en toutes circonstances, placé sous sa responsabilité exclusive. Le CLIENT s'interdit expressément d'exercer à l'égard de ce personnel tout pouvoir de direction, de contrôle ou de sanction, même en cas de prestation sur site CLIENT. Quelle que soit la durée des Prestations :

- HUMANS reste l'unique employeur du personnel concerné ;
- le personnel n'a pas vocation à être intégré, de fait ou de droit, aux équipes du CLIENT.

20.3 NON RESTRICTION. Le CLIENT reconnaît être informé que HUMANS intervient en tant qu'Entreprise de Service Numérique et ses collaborateurs qui fournissent les Prestations au CLIENT seront, sous réserve des dispositions de l'Article 19 (Confidentialité et savoir-faire), libres de travailler dans le futur sur des projets, similaires à ceux réalisés pour le CLIENT, d'utiliser les connaissances acquises lors de la fourniture des Prestations au CLIENT et de réaliser des développements et Prestations similaires ou concurrentes de ceux réalisés par les collaborateurs de HUMANS en vertu des présentes.

20.4 NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL. En considération des investissements humains et organisationnels supportés par HUMANS pour constituer et fidéliser ses équipes, chacune des Parties s'engage à ne pas solliciter ni recruter, directement ou indirectement, tout collaborateur salarié ou sous-traitant de l'autre Partie ayant participé à l'exécution du présent Contrat.

Cette obligation s'applique pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de douze (12) mois suivant sa cessation, quelle qu'en soit la cause.

En cas de non-respect de cette clause, la Partie défaillante s'engage à verser à l'autre, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire égale à six (6) mois de rémunération brute du collaborateur concerné (telle qu'elle était perçue chez son employeur d'origine au moment du départ), sans préjudice des autres dommages et intérêts éventuellement dus.

21. ASTREINTES (OPTIONNEL)

Dans les conditions et pour les seules Livrables visés à la section 2.3 (Niveaux de service) des CP, le Prestataire peut mettre en place un dispositif d'astreinte destiné à assurer la continuité du service.

« Astreinte » désigne la période prédéfinie pendant laquelle un collaborateur du Prestataire, sans être à la disposition immédiate du CLIENT, demeure en mesure d'intervenir à distance ou sur site, à la demande de celui-ci, pour effectuer une intervention dans le cadre des Prestations.

« Intervention » désigne le temps de travail effectif effectué dans le cadre d'une Astreinte.

Les périodes d'Astreinte, leur fréquence, leur durée ainsi que les moyens de communication à utiliser (téléphone, email, via l'OGD etc...) sont définis d'un commun accord dans un planning d'astreinte défini en section 2.3 des CP ou communiqué par écrit au CLIENT. L'astreinte est uniquement applicable aux Anomalies Bloquantes et Majeures et seulement si le planning est validé par le Prestataire avec un délai de prévenance minimal de sept [7] Jours Ouvrés.

Le Prestataire s'engage, pendant les périodes d'astreinte, à assurer une capacité d'intervention sans engagement de disponibilité permanente immédiate. Le délai maximum d'intervention est donné à titre indicatif.

Les Astreintes donnent lieu à la facturation prévue à la section 4 Conditions financières des CP. Aucun remboursement ni pénalité ne peut être exigée en cas d'Intervention.

Toute modification des plages horaires ou des modalités d'Astreinte prévues aux CP doit faire l'objet d'un avenant aux présentes.

22. TRAVAIL AVEC DES TIERS

22.1 Collaboration. En cas de collaboration impliquant un tiers concurrent direct de HUMANS, cette dernière pourra conditionner tout échange d'informations sensibles ou de savoir-faire à la signature préalable d'un accord de confidentialité et de non-concurrence avec ledit tiers. Le délai requis pour la négociation de cet accord ne pourra être imputé à HUMANS et toute suspension des Prestations durant cette période sera réputée justifiée.

En cas de refus du tiers de signer l'accord requis, HUMANS se réserve le droit de limiter ou refuser sa coopération dans la stricte mesure nécessaire à la protection de ses intérêts légitimes, sans que cela ne constitue un manquement à ses obligations contractuelles.

22.2 Sous-traitance. HUMANS ne peut sous-traiter tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat qu'après agrément préalable et écrit par le CLIENT du ou des sous-traitant(s), le CLIENT s'engageant à donner son agrément dans les plus brefs délais et à défaut, à motiver son refus. Le CLIENT autorise d'ores et déjà HUMANS à sous-traiter tout ou partie de ses Prestations à l'ensemble de ses Sociétés Affiliées présentes et à venir.

23 FIN DE CONTRAT

23.1 Généralité. Compte tenu de la nature des Prestations, les Parties conviennent que :

- toute fin du Contrat, quelles qu'en soient la cause ou les modalités, n'aura d'effet que pour l'avenir et sera de fait considérée comme une résiliation.
- La résiliation peut être partielle ou totale.

23.2 Résiliation pour convenance. À l'issue de la Durée Initiale visée à l'article 4, chaque Partie pourra mettre fin au Contrat pour convenance par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

Le cas échéant, les Prestations de type projet restent couvertes par le Contrat au-delà de sa date de fin, pour la seule durée visée au Devis ou aux CP.

23.3 Résiliation pour faute. En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations au titre du présent Contrat, l'autre Partie pourra mettre en demeure la Partie défaillante de remédier à ses manquements par lettre recommandée avec accusé de réception. Si la Partie défaillante n'a pas remédié à

ses manquements dans un délai quinze (15) Jours Ouvrés à compter de la réception de ladite mise en demeure, le Contrat sera résilié de plein droit à l'issue de ce délai, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts ou tout autre remède prévu aux présentes ou par la loi.

Sauf autrement stipulé dans le présent Contrat, les Parties conviennent que les dispositions du présent article constituent les seuls recours dont elles disposent en cas de manquement à leurs obligations respectives ou du risque même manifeste d'inexécution à l'échéance convenue, sauf le droit de demander la résiliation du Contrat en justice et la réparation des conséquences de son inexécution en vertu des présentes. De convention expresse, les manquements graves ne peuvent concerner que les engagements dont l'inexécution rend impossible la poursuite de la relation contractuelle.

23.4 Effets de la résiliation. Qu'elle que soit sa cause, la résiliation produit les effets suivants :

- Cessation immédiate des Prestations non encore exécutées, sauf accord contraire des Parties pour assurer une continuité minimale ;
- En l'absence de réversibilité demandée par le CLIENT : A minima restitution par chacune des Parties, dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrés, des éléments et documents appartenant à l'autre Partie, y compris les Livrables, fichiers de travail, éventuels codes sources non livrés et informations confidentielles ;
- Transfert des travaux en cours : HUMANS remettra au Client, dans des conditions à convenir, les éléments réalisés jusqu'à la date de résiliation, à proportion du montant payé, dans un format exploitable et lisible ;
- Conservation des données du CLIENT manipulées par le Prestataire dans le cadre des Prestations, pendant une durée de trente (30) jours à compter de la date de résiliation. Au-delà, elles pourront être supprimées, sauf accord spécifique ou commande de Prestation de réversibilité dans les conditions visées à l'article 5.3.

En toute hypothèse, à la date d'effet de la résiliation du Contrat quelle qu'en soit la cause, il est entendu entre les Parties que :

- tous les paiements effectués par le Client à la date d'effet de la résiliation restent acquis au Prestataire ;
- le Client paiera les factures émises jusqu'à la date d'effet de la résiliation, pour les Prestations effectivement réalisées et qui n'ont pas encore été réglées ;
- le Prestataire facturera au Client les frais avancés pour les besoins des Prestations, y compris les sommes que le Prestataire serait amené à verser à des tiers ainsi que tous les frais encourus du fait de cette résiliation.

24. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations contractuelles résultant d'un cas de Force Majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence française.

Sont notamment considérés comme cas de Force Majeure, sans que cette liste soit limitative :

- catastrophes naturelles, incendies, inondations, explosions, tempêtes ;
- actes de guerre, terrorisme, émeutes, troubles civils ;
- pannes ou défaillances majeures des réseaux de communications ou d'énergie ;
- attaques informatiques d'ampleur exceptionnelle dépassant les défenses raisonnables d'un opérateur d'infrastructure ;
- mesures gouvernementales, restrictions administratives, fermetures obligatoires ou réquisitions ;
- épidémies ou pandémies entraînant des mesures contraignantes ;
- indisponibilité imprévisible et non fautive de ressources critiques lorsque celle-ci rend matériellement impossible l'exécution des Services, malgré les diligences raisonnables de la Partie concernée.

La Partie invoquant un cas de Force Majeure doit en informer l'autre Partie dans les meilleurs délais, par écrit, en précisant la nature de l'événement et ses effets prévisibles sur l'exécution du Contrat.

Pendant la durée du cas de Force Majeure, les obligations affectées sont suspendues.

Si la situation de Force Majeure se poursuit pendant plus de trente (30) jours calendaires consécutifs, chacune des Parties pourra résilier le Contrat sans indemnité, par notification écrite adressée à l'autre Partie.

25. RESPONSABILITE

Sauf autre recours convenu à tout autre endroit du Contrat, les Parties conviennent que les dispositions de cet article constituent le seul recours dont elles disposent en cas de manquement à leurs obligations respectives.

25.1 Sanctions possibles. En cas de manquement suffisamment grave au Contrat de l'une des Parties, l'autre partie peut :

- Provoquer la résiliation du Contrat en application de la clause résolutoire de l'article 23.3 ;
- Demander à être indemnisée des conséquences de l'inexécution.

Les sanctions qui ne sont pas incompatibles peuvent être cumulées et des dommages et intérêts peuvent s'y ajouter. La réduction du montant dû ne peut être envisagée en tant que remède qu'en cas d'accord de HUMANS en ce sens.

Qu'elle que soit la sanction envisagée par une Partie s'estimant lésée, celle-ci s'engage à prendre les mesures nécessaires pour minimiser son préjudice et à rechercher une solution amiable avant toute mise en oeuvre de la sanction qu'elle juge utile. En cas de pénalités stipulées aux Conditions Particulières, celles-ci sont déduites du montant total d'indemnisation du Client.

25.2 Responsabilité.

Exclusions. La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution des Prestations, sur le seul fondement de la responsabilité contractuelle, et pour les seuls dommages directs, certains, prouvés et prévisibles.

HUMANS ne pourra être tenue responsable de dommages indirects tels que le manque à gagner, l'atteinte à l'image ou à la réputation, perte de profit ou de bénéfice, perte de données (autres que les Données), perte de profits ou de bénéfices, perte de chance, ni de tout dommage résultant :

- D'une mauvaise utilisation des Livrables par le CLIENT ou ses sous-traitants,
- De non-respect des pré-requis techniques ou des consignes communiquées,
- D'intervention d'un tiers non autorisé,
- D'interruptions de Prestations imputables à des tiers,
- De défaillances dues aux Réseaux,
- D'une Force Majeure, et ce même si HUMANS était dûment informée ou consciente du risque de survenance de tels dommages.
- Sauf lorsque cela résulte d'une faute avérée de HUMANS, de toute contamination par un virus informatique, de toute intrusion frauduleuse et plus généralement, de tout acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage. Le Client s'engage à souscrire les assurances risques nécessaires (cf. Article 25.4).

Le Client ne pourra arguer de la qualité de professionnel du Prestataire pour échapper à ses propres responsabilités découlant des obligations mises à sa charge par le Contrat.

Sauf autre condition convenue à tout autre endroit du Contrat, le Client s'engage à relever et garantir HUMANS contre tout

recours ou réclamation de toute nature par des tiers au Contrat et résultant de l'exécution du Contrat.

Données du CLIENT. Lorsque HUMANS agit en qualité de sous-traitant de données personnelles, les obligations à sa charge sont limitées aux instructions licites, précises et documentées du CLIENT. Le CLIENT garantit à HUMANS qu'aucune donnée ou instruction fournie ne contrevient à la réglementation applicable. HUMANS ne pourra être tenue responsable des dommages résultant d'une instruction illicite ou inappropriée, ou du non-respect, par le CLIENT, de ses propres obligations réglementaires.

HUMANS ne pourra être tenue responsable :

- d'une non-conformité des traitements du CLIENT, sauf à démontrer un manquement grave à ses propres obligations documentées,
- d'une perte ou altération de données résultant d'une mauvaise manipulation ou configuration par le CLIENT ou un tiers non autorisé,
- de tout préjudice consécutif à une violation du RGPD ou d'une réglementation connexe si celle-ci est imputable à des instructions inappropriées, incomplètes ou illicites du CLIENT.

Toute responsabilité éventuelle de HUMANS au titre de l'article 16 « Protection des Données » est expressément limitée aux frais de reconstitution et de rechargement des données du Client et ceci à hauteur de la dernière copie de sauvegarde fournie par le Client.

Plafonds de responsabilité.

Principe général

Sauf en cas de dommage corporel, de faute lourde, intentionnelle ou dolosive dûment établie, la réparation due par HUMANS au titre du présent Contrat, quel qu'en soit le fondement, le demandeur (y compris toute Société Affiliée du Client ou tout tiers intervenant) ou le nombre de faits générateurs, est strictement limitée selon les modalités définies ci-après.

Ces limitations s'appliquent à l'ensemble des Services, y compris Maintenance, Assistance, Prestations Optionnelles, prestations projet ou interventions ponctuelles.

Plafonds applicables par catégorie de Prestations

- Prestations délivrées en mode projet : Le montant total cumulé des réparations dues par HUMANS est plafonné au montant hors taxes dû par le Client au titre du projet concerné.
- Prestations récurrentes : Pour les Services délivrés de manière récurrente au titre du Contrat, la responsabilité totale de HUMANS, tous faits générateurs confondus visant ces Services, est plafonnée :
 - au montant hors taxes dû par le Client au titre du Bloc concerné au cours des six (6) mois précédant la date du fait générateur ;
 - ou, si le fait générateur survient au cours des six (6) premiers mois d'exécution du Contrat, au montant mensuel hors taxes dû au titre du Bloc concerné à la date du fait générateur, multiplié par deux (2).

Les montants ainsi appréciés s'entendent hors remises, ristournes, avoirs, pénalités ou prestations supplémentaires.

Plafond global annuel

En tout état de cause, et nonobstant les plafonds spécifiques ci-dessus, le montant total cumulé des réparations pouvant être dues par HUMANS, pour l'ensemble des Prestations au titre d'une année civile, est strictement plafonné au montant total hors taxes dû par le Client à HUMANS au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur.

Ce plafond annuel s'applique même en cas de pluralité de préjudices, demandeurs, procédures ou faits générateurs.

Equilibre contractuel. De convention expresse, les Parties conviennent que que les limitations et exclusions de responsabilité prévues s'appliquent cumulativement, et sans préjudice de l'application des autres clauses contractuelles de protection du Prestataire, et que les dispositions du présent article 25.2 :

- seront mises en œuvre même si la réparation ne couvre pas intégralement le préjudice ;
- sont déterminantes dans leur volonté de conclure le présent Contrat et que le prix convenu reflète la répartition du risque entre les Parties et la limitation de responsabilité en résultant.
- qu'elles survivront en cas de nullité, de résolution, de résiliation ou de caducité de tout ou partie du Contrat.

25.3 Socle Applicatif Hérité

Lorsque l'Application prise en charge inclus des Socles Applicatifs Hérités, Le Prestataire ne peut être tenu responsable :

- des non-conformités, dysfonctionnements, régressions, limitations ou instabilités résultant directement ou indirectement de choix antérieurs du Client, du code ou de l'architecture d'origine du Socle Applicatif Hérité, ou de son niveau de Dette Technique ;
- des impacts liés à l'absence ou l'insuffisance de Documentation, l'utilisation de composants tiers Obsolètes, des choix par le Client ou un tiers d'architecture non conformes aux standards actuels,
- des interconnexions non maîtrisées dans le SI du Client ;
- des surcoûts, délais ou requalifications découlant de la nécessité d'intervenir sur du Socle Applicatif Hérité, notamment lorsque qu'une Correction implique un refactoring au-delà du raisonnable,
- des dépendances de version créant une contrainte incompatible avec l'environnement cible, le code existant ne permettant pas une intervention isolée.

En particulier, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour des comportements inattendus résultant de modifications antérieures réalisées par le Client ou par tout tiers.

En outre, si le Client décide de ne pas faire procéder à un audit de reprise préalable au démarrage des Prestations ou d'en restreindre le périmètre, ou que l'ampleur du dispositif à auditer est tel qu'il empêche une prise en compte intégrale de ce que couvre le Socle Applicatif Hérité au cours de l'audit de reprise, le Prestataire n'assume aucune responsabilité :

- sur l'état réel du Socle Applicatif Hérité hors périmètre audité ,
- sur les non-conformités qu'un audit complet aurait révélées,
- sur les impacts ou limitations qui se manifesteraient ultérieurement.

Toute conséquence résultant d'un audit limité ou refusé demeure intégralement à la charge du Client.

25.4. Assurance. Chaque Partie déclare avoir souscrit et maintenir pendant toute la durée du Contrat une assurance couvrant les risques dont elle doit répondre au titre des présentes, notamment en matière de responsabilité civile professionnelle. En outre, le Client s'engage à souscrire et maintenir en vigueur, auprès d'une compagnie notoirement solvable, toutes polices d'assurance nécessaires couvrant :

- la perte, le vol, la destruction ou la dégradation des Applications quelle qu'en soit la cause, y compris en cas de cyber-attaque, d'incident informatique ou de malveillance numérique ;

- les conséquences financières résultant d'atteintes à son SI et/ou données (cyber-risques), incluant notamment les risques de piratage, rançongiciel, intrusion ou compromission des Applications.

Le Client s'engage à fournir à première demande de HUMANS une attestation de ses polices d'assurance en cours de validité. À défaut pour le Client de justifier de telles assurances ou en cas de couverture insuffisante, HUMANS se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses Prestations jusqu'à régularisation, sans que cela puisse constituer un manquement à ses propres obligations.

26. MODIFICATION ET PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Le Contrat ne peut être modifié que par voie d'avenant écrit et signé par les représentants légalement habilités de chaque Partie.

Les pratiques établies entre les Parties, les communications orales ou écrites (y compris par courrier électronique ou par voie de procès-verbal validés par les instances de gouvernance), ainsi que l'exécution volontaire de prestations supplémentaires par l'une ou l'autre des Parties, ne pourront être interprétées comme une modification tacite du Contrat ou une renonciation à un quelconque droit au titre du Contrat.

27. CLAUSES DIVERSES

27.1 Référence commerciale. HUMANS est autorisée à faire mention du nom et/ou de la marque du CLIENT à titre de référence commerciale, et à les reproduire sur ses documents commerciaux ou institutionnels.

27.2 Exécution en nature. Le CLIENT renonce au bénéfice des articles 1221 et 1222 du Code civil, la réversibilité des Prestations étant possibles.

27.3 Echanges et preuves électroniques. Les Parties reconnaissent et acceptent l'usage de la communication électronique dans le cadre de la négociation, de la conclusion et de l'exécution du présent Contrat. À ce titre, tout message transmis par courrier électronique, y compris les lettres simples ou recommandées, est réputé valide, sous réserve des dispositions légales (article 1127-5 du Code Civil pour les recommandés) et de pouvoir en démontrer l'envoi effectif, sa réception et, le cas échéant, son contenu.

Toute notification ayant un impact contractuel significatif (notamment : mise en demeure, résiliation, suspension de services, opposition à un compte rendu, validation d'un Livrable ou formulation de réserves) sera subordonnée à la production :

- d'un accusé de réception électronique (automatique ou manuel) ; ou
- à défaut, d'une confirmation par retour d'email ou tout autre écrit équivalent.

En cas d'absence d'accusé de réception ou de confirmation dans un délai de trois (3) Jours Ouvrés, la Partie émettrice s'engage à renvoyer la notification par un autre moyen (email alternatif, lettre recommandée papier ou électronique, ou remise en main propre contre émargement).

Par ailleurs, les journaux, registres, journaux de bord (logs) ou autres enregistrements informatiques générés ou conservés par l'une ou l'autre Partie dans le cadre de l'exécution du Contrat feront foi entre les Parties, dès lors qu'il est possible d'en garantir l'origine, la traçabilité et l'intégrité. Ces éléments sont reconnus comme moyens de preuve au sens des articles 1366 et suivants du Code civil.

27.4 Nullité partielle. Si tout ou partie d'une clause du présent Contrat devait être déclarée nulle, réputée non écrite ou jugée inapplicable pour quelque cause que ce soit, les autres stipulations et clauses resteront pleinement valides et en

vigueur, à moins que la stipulation frappée de nullité ne fasse perdre son sens au reste de la clause ou d'autres clauses du Contrat. Dans ce cas, les Parties s'engagent à se rapprocher de bonne foi afin de convenir d'une stipulation de substitution conforme à la législation applicable et permettant de préserver l'équilibre économique du Contrat.

27.5 Non renonciation. Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'inexécution de l'une quelconque des obligations contractuelles ou de l'application d'une clause du présent Contrat, de ne pas réagir à un manquement ou d'y acquiescer, de manière expresse ou

tacite, même de façon répétée ou prolongée, ne saurait être interprété comme une renonciation à faire valoir ultérieurement les droits qui y sont attachés.

27.6 Cession - Substitution. Aucune Partie ne pourra céder ou transférer ses droits et obligations au titre des présentes sans le consentement de l'autre Partie. En cas de cession ou transfert, aucune des Parties ne sera tenue solidairement à l'exécution du Contrat avec le cessionnaire. Le CLIENT consent d'ores et déjà à ce que HUMANS puisse céder ou transférer le présent Contrat en cas de fusion, scission, absorption, cession d'entreprise, apport partiel d'actif ou de modifications affectant son capital et/ou celui de ses Sociétés Affiliées, à charge pour elle d'en informer le CLIENT.

27-7 Affiliation. Il est expressément convenu que :

(i) Chaque Partie agit en son nom et pour son compte exclusivement ;

(ii) Seules les Parties signataires des présentes bénéficient d'un droit d'action et/ou de réclamation à l'encontre de l'autre Partie, à l'exclusion expresse de tout droit d'action ou de réclamation direct des Sociétés Affiliées ;

(iii) Pour évaluer le préjudice éventuellement subi du fait d'un manquement de HUMANS à ses obligations contractuelles, il sera fait application des seules stipulations cumulatives suivantes : (i) Globalisation par le Client des préjudices du Client et des Sociétés Affiliées bénéficiant éventuellement du Service, et (ii) Demande unique formulée par le Client qui fait son affaire de sa répartition entre ses Sociétés Affiliées.

(iv) Chaque Partie se porte garant du respect de la présente clause par ses Sociétés Affiliées.

27.8 - Exportation. Si le Client souhaite accéder aux Prestations, ou les utiliser en dehors du territoire de la République Française, le Client est seul responsable de vérifier s'il existe des restrictions à leur exportation ou utilisation en dehors dudit territoire et de les respecter, eu égard aux lois, sanctions économiques commerciales et financières de tous pays en matière d'importation, d'exportation, d'embargo et de lutte contre le terrorisme.

27.9 Conciliation. En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du Contrat, les Parties s'engagent à tenter de résoudre leur litige à l'amiable, préalablement à toute action judiciaire, sauf en cas d'urgence ou d'atteinte grave aux droits d'une Partie.

À cette fin, chacune désignera un représentant de niveau Direction Générale ou équivalent, qui se réunira dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrés à compter de la demande écrite de conciliation.

Cette réunion pourra se tenir en présentiel ou à distance.

L'échec de la conciliation – ou l'absence de réponse – dans un délai de trente (30) Jours Ouvrés à compter de la réception de la demande de réunion, ou de la date de sa tenue effective si elle a eu lieu, autorisera la Partie qui estime inutile la poursuite des échanges à saisir la juridiction compétente.

27.10 For et loi applicable. Le présent Contrat est régi par la loi française, à l'exclusion de toute autre législation.

En cas de différend, les Parties s'engagent à tenter de résoudre à l'amiable leur litige conformément à la procédure de conciliation prévue à l'article précédent. En cas d'échec de celle-ci, tous différends relatifs à l'existence, la validité,

l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat (ou de l'une quelconque de ses clauses) seront de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Toulouse, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris en référé ou sur requête.

Sous réserve des dispositions impératives d'ordre public, toute action judiciaire entre les Parties, à l'exception des actions en recouvrement des factures émises par HUMANS au titre du présent Contrat, devra être engagée dans un délai de deux (2) ans à compter de la première notification écrite du grief en cause par lettre recommandée avec avis de réception.

Fait à Toulouse en deux exemplaires originaux.

Entrée en vigueur : Voir le Devis ou les CP