



# CONTRAT DE SERVICE 123

## CONDITIONS GENERALES

### Préambule

123CE et 123asso sont des marques déposées par ASP Technologies S.A. (ci-après dénommé **l'éditeur**) qui dispose directement ou par l'intermédiaire de son sous-traitant et partenaire, RMI Informatique, d'un centre d'hébergement, de moyens matériels et logiciels ainsi que les ressources associées.

L'offre de service 123 est soumise aux conditions décrites dans le présent contrat. Les parties s'y engagent par le fait, pour le client d'avoir fait une demande expresse, pour le fournisseur d'avoir opéré à la mise en place, dans son centre d'hébergement, de l'infrastructure technique et logicielle correspondant à l'offre souscrite par le client.

### Article I. Objet du contrat

Ce contrat a pour objet :

- o l'acquisition du droit d'usage des solutions et outils informatiques définis et décrits dans les conditions particulières,
- o la fourniture des services liés à cet usage en mode hébergé (hébergement, sauvegarde, maintenance), sous forme d'abonnement,
- o La fourniture de services complémentaires associés (formation, assistance au démarrage, assistance téléphonique, conseil, ...) selon les termes définis dans les conditions particulières.

Les solutions 123 sont des outils informatiques innovants destinées aux associations, Comités d'Entreprises ou assimilés comprenant des outils de gestion et/ou de communication et de services en ligne (se reporter à la description des fonctionnalités). Le client déclare être informé de l'ensemble des fonctionnalités proposées au jour de la signature de ce présent contrat étant entendu que les outils proposés sont amenés à évoluer par l'ajout de nouvelles fonctionnalités dont le contenu et le planning de mise en ligne sont sous la seule décision de l'éditeur.

Ces outils sont, en standard, proposés en mode hébergé dans une infrastructure mutualisée entre les différents clients qui comprend différents serveurs : base de données, WEB, messagerie, fichiers partagés, application.

Il est précisé que les solutions 123 peuvent être installées et utilisées dans une autre infrastructure informatique que celle proposée par l'éditeur, moyennant une prestation d'installation et de mise en service, et l'acquisition des licences techniques associées. Dans ce cas, le fournisseur et l'éditeur sont déchargés, en dehors de contrats spécifiques conclus entre les parties, de toutes les prestations directes ou indirectes liées à l'exploitation informatique de la solution (sauvegarde, hébergement, maintenance, ...). Le présent contrat ne couvre exclusivement que le cas d'un hébergement des solutions 123 par l'éditeur.

### Article II. Définitions

Chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura la signification suivante :

**Fournisseur** : société ASP Technologies SA.

**Editeur** : société ASP Technologies SA.

**Client** : structure ayant souscrit un contrat 123, représenté par son Responsable Légal.

**Membre actif** : personne physique déclarée dans l'outil de gestion (membre). Si le client a souscrit à l'un des modules de services en lignes, chaque membre actif bénéficie d'un code d'accès à ces services. Remarque : l'outil de gestion permet de gérer des membres anciens et des prospects ; ces membres ne disposent pas d'accès aux services en ligne.

**Base de données 123** : ensemble des données organisées dans une base dédiée au client. Ces données sont saisies et/ou utilisées par les différents outils 123 (outil de gestion et modules de services en ligne).

**Outil de gestion (123Gestion)** : logiciel de gestion des activités sociales et des comptes du Client.

**Services en lignes (123DirectoCE)** : pages Web, dont l'accès est réservé aux membres actifs du client, proposant des outils de communication et d'interactivité avec le logiciel de gestion (commande en ligne, réservations, inscriptions, ...).

**Site Internet (123WebCE)** : site web du client.

**Hébergement** : ensemble des prestations techniques de stockage et de traitement informatique permettant de rendre les outils proposés accessibles sur le réseau Internet.

**Module** : les outils 123 sont découpés en modules fonctionnels qui peuvent être souscrits de manière séparée et progressive par le client.

### Article III. Prise d'effet et durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour la durée définie dans les conditions particulières à compter de la date d'effet mentionné dans ces mêmes conditions particulières. Il est renouvelable aux mêmes conditions par tacite reconduction. La demande de résiliation doit être formulée par lettre recommandée avec AR, 3 mois au moins avant la fin du contrat.

Il peut être dénoncé à tout moment, à l'issue de la durée initiale de contrat, par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception, 3 mois au moins avant la date de fin du contrat.

### Article IV. Pièces contractuelles et modification

Ce présent contrat incluant les conditions particulières exprime l'intégralité des obligations des parties, à l'exclusion de toutes autres Conditions Générales ou spécifiques figurant dans tous les documents envoyés ou remis par les parties. Ce présent contrat annule et remplace tous les accords, conventions ou contrats précédemment conclus entre les parties à ce titre.

Si une ou plusieurs stipulations des documents contractuels est tenue pour non valide ou déclarée telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée et les parties s'efforceront de trouver une clause valide en substitution.

Les présentes conditions générales sont disponibles en téléchargement sur l'extranet client « <http://sos.123ce.net> ».

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment par ASP Technologies qui s'engage à en informer le client lors de sa connexion à l'Extranet Client ou au logiciel de gestion. L'utilisation des services est soumise à l'acceptation préalable des conditions générales. De fait, toute utilisation des services vaut acceptation desdites conditions générales.

### Article V. Information - Collaboration

Les parties se communiqueront sans délai les informations dont elles disposent et qui sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat. Elles rempliront également leur devoir d'information en signalant les difficultés, prévisibles ou rencontrées, de façon à ce que toutes les mesures susceptibles pour y remédier soient prises dans les meilleurs délais.

Le client est informé, conformément à la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 que les informations que celui-ci a communiquées font l'objet d'un traitement automatisé de données nominatives à des fins de constitution d'un fichier client. Le client bénéficie d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification aux informations le concernant en s'adressant au service client d'ASP Technologies.

### Article VI. Accès aux services

Le client garanti que les services sont utilisés sous ses seuls contrôles et responsabilité pour ses besoins propres.

L'accès aux services est activé au plus tard pour la date d'effet mentionné dans les conditions particulières.

Le client peut alors se connecter aux services par tout moyen à sa convenance. Il bénéficie d'un code d'accès pour sa première connexion délivré à son représentant.

Le client est alors responsable du paramétrage de ses outils, et du fait de donner des éventuels droits d'accès à d'autres personnes qu'il aura préalablement créées.

**ASP Technologies** / 12 grand Rue / 55 190 PAGNY SUR MEUSE

**Société Anonyme au Capital de 100 000 Euros**

SIRET : 440 684 074 00022 RCS BAR LE DUC

N° TVA Intracommunautaire : FR46 440 684 074

Tél : 03 29 90 88 14 - Fax : 03 29 91 61 80



Le client est informé que l'accès au logiciel de gestion en ligne (123Gestion) peut éventuellement être interdit sur des réseaux internes d'entreprises qui sont protégés par des Firewall et/ou Proxy. L'équipe technique d'ASP Technologies se tient à la disposition du client pour tester et valider l'accès à 123Gestion, qui peut, dans certains cas, nécessiter une intervention légère du service informatique de l'entreprise.

L'accès aux services en ligne de type Site Internet, Intranet ou Extranet, utilisent strictement les protocoles http et https.

Le fournisseur se réserve pour des raisons de maintenance, le droit de suspendre momentanément et sans préavis l'accès au service ou à certaines fonctions du service, sans que l'indisponibilité ne donne droit à aucune indemnité. Pour les opérations planifiées, le client sera prévenu par mail au moins 1 semaine à l'avance. Pour les interventions d'urgence (non planifiable par nature), le fournisseur s'engage à prévenir le client le plus tôt possible par mail.

## Article VII. Assistance et Maintenance

Le fournisseur met à disposition de ses clients, dès la signature du présent contrat, un service d'assistance et de maintenance tel que défini ci-après ; et complété le cas échéant par des dispositions spécifiques définies dans les conditions particulières.

**Ce service d'assistance et de maintenance est attaché à l'hébergement des applications 123 et s'inscrit dans l'abonnement annuel 123.**

Il est précisé que l'assistance ne se substitue en aucun cas à une formation ou à une assistance technique sur le fonctionnement du matériel de l'appelant.

Le fournisseur pourra refuser l'assistance si le client n'est pas à jour de ses règlements.

### Définitions préalables :

Est appelé incident toute sollicitation d'ASP Technologies par le client se rapportant à l'utilisation des services.

Ils sont classés selon la typologie suivante :

- 1 – Bug.
- 2 – Problème technique
- 3 – Demande d'aide
- 4 – Demande d'évolution du logiciel
- 5 – Demande d'intervention dans la base de données
- 6 – Autre.

**Bug :** Est considéré comme bug toute erreur d'exécution des logiciels (« plantage ») qui empêche l'utilisation normale de tout ou partie des services, ou toute erreur de programmation engendrant un résultat erroné alors que le logiciel est utilisé conformément aux instructions.

Notamment, les éventuels besoins de fonctionnalités complémentaires ; et ce y compris en matière de confort d'utilisation et d'ergonomie ne pourront en aucun cas être considérés comme un bug par le Client. ASP Technologies se réserve donc le droit de « reclasser » une demande affectée abusivement par le client dans la catégorie Bug.

**Problème technique :** Est considéré comme problème technique tout problème de connexion à 123, tout problème d'impression, de mail ou d'affichage du site web du Client.

**Demande d'aide :** Une demande d'aide concerne spécifiquement l'utilisation des logiciels et services 123 ; que ce soit dans l'utilisation courante ou dans le paramétrage. Une demande d'aide ne se substitue en aucun cas à de la Téléformation complémentaire. En cas de réel besoin, le fournisseur pourra être amené à conseiller un complément de formation et établir une proposition commerciale en ce sens.

**Les demandes d'évolutions** des logiciels et services 123 sont subdivisées en 4 natures :

« **Maintenance courante** » : demandes à faible impact conceptuel et technique visant à améliorer le fonctionnement d'un écran ou traitement existant, ou la présentation d'un état ou d'un rapport existant. Dans la très grande majorité des cas, ces demandes n'auront aucun impact sur la base de données 123 ; c'est-à-dire n'entraîneront aucun ajout de champs supplémentaires.

« **Demandes spécifiques** » : demandes concernant un processus particulier au Client, une manière d'aborder une problématique différente de l'approche commune ou générale, un nouvel état spécifique, ou encore une requête sur mesure. Demandes ayant un impact sur la conception même du logiciel ou de l'enchaînement de certains traitements. Demandes concernant un périmètre fonctionnel non couvert par les services 123.

« **Bonnes idées** » : toutes autres demandes pouvant réellement apporter un plus à une majorité de Clients (ajout de fonctionnalités, ajout d'états, ajout de paramétrage, amélioration du confort d'utilisation, ...).

« **Demandes non recevables** » : car étant trop éloignées du concept 123 et/ou engendrant des impacts techniques et/ou fonctionnels beaucoup trop importants.

Il est précisé que toutes les évolutions réalisées par le fournisseur sur les logiciels 123, et ce quelle qu'en soit l'origine et y compris pour les demandes d'évolutions formulées par d'autres clients, sont automatiquement intégrées au produit. Le client en bénéficie automatiquement (à chaque connexion) pour les modules et options souscrits dans le cadre de son contrat annuel d'hébergement, maintenance et assistance.

**Demandes d'interventions dans la base de données :** dans le cas où le client souhaite une correction ou mise à jour de certaines informations dans sa base de données suite à une mauvaise manipulation de sa part ou pour un traitement spécifique.

**Autres :** toutes les demandes n'entrant pas dans les 5 cas précédents.

### Gestion et traitement des incidents :

#### Généralités :

ASP technologies met à disposition de ses clients, dans le cadre de l'abonnement annuel 123 :

- un service d'assistance téléphonique via un n° INDIGO. Le fournisseur se réserve le droit de recourir à un numéro audiotel® ; toute modification sera indiquée au client. Les plages horaires de l'assistance téléphonique sont les suivantes : du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures.
- un service d'assistance par Extranet (site internet avec accès privé à chaque client) pour y déposer et obtenir une réponse à ses incidents (<http://sos.123CE.net>).

Un incident ne peut être déclaré que via l'Extranet Client (sos) ou par téléphone auprès d'un chargé de clientèle ; mais en aucun cas par mail.

Ces deux services sont activables et utilisables en fonction des types d'incidents définis ci-dessus. Ils sont, soit inclus dans le contrat annuel 123 (Hébergement / Maintenance / Assistance), et/ou nécessitent d'avoir recours à une « carte services » complémentaire (anciennement dénommé carte d'appels).

La « carte services » est une carte prépayée comportant des « unités de services » qui peuvent être utilisées en fonction des besoins du client selon les règles définies ci-après.

Une unité correspond à 15 minutes du temps passé par un technicien ou un chargé de clientèle. Tout ¼ d'heure entamé est décomptable à la discrétion de l'intervenant chez ASP Technologies.

Dans le cas où le client ne dispose pas de carte services (ou si ses crédits sont épuisés), ASP Technologies s'engage à traiter l'incident dans la limite d'un nombre d'unités débiteurs de 5 ; une proposition d'une nouvelle carte sera parallèlement établie au client.

En cas d'appel téléphonique, la saisie de l'incident et son classement sont assurés par le Chargé de Clientèle.

ASP Technologies / 12 grand Rue / 55 190 PAGNY SUR MEUSE

Société Anonyme au Capital de 100 000 Euros

SIRET : 440 684 074 00022 RCS BAR LE DUC

N°TVA Intracommunautaire : FR46 440 684 074

Tél : 03 29 90 88 14 - Fax : 03 29 91 61 80



Dans le cas, où le client dispose (dans les conditions particulières) d'une « Hot Line téléphonique illimitée » (temporaire ou permanente), celle-ci ne se substitue à la carte services uniquement que pour les « demandes d'aide » mais en aucun cas pour les autres types d'incidents.

## **Fonctionnement des services d'assistance et maintenance :**

**Préalable :** ASP technologies s'engage à classer tous les incidents parvenant via l'Extranet Client dans un délai maximum de 24 heures ; et notamment la nature des demandes d'évolutions (cf. définitions). Le client sera informé par mail du classement ou « reclassement » de son incident.

**<Bug>** : ASP Technologies s'engage à apporter les corrections ou proposer une solution de contournement, et à rétablir l'accessibilité au service ou à la fonctionnalité défaillante au maximum dans les 48 heures et dans les 24 heures en cas de Bug réellement bloquant. Le traitement d'un bug est compris dans l'abonnement annuel et n'entraîne aucun décompte d'unités sur la carte de service.

ASP Technologies prend donc à sa charge la correction des bugs ainsi que la reconstitution des données endommagées du client. Le client accepte, en cas d'impossibilité technique de corriger ses données, que le fournisseur lui en restaure la version la plus cohérente et la plus récente. Le fournisseur ne peut garantir de restaurer un environnement de travail sans pertes de données dans le cas où le client n'a pas fait état, via « l'Extranet Service Client » mis à sa disposition, d'un dysfonctionnement, ou du moins l'a fait mais trop tardivement. La restauration d'une sauvegarde trop ancienne entraîne la perte des données ayant été saisies depuis la date de cette sauvegarde. Ce choix sera pris sous l'entière responsabilité du client.

En cas de bug déclaré faisant état d'un résultat « erroné » ; s'il s'avère, après investigation d'ASP Technologies, que le résultat produit est tout à fait conforme au paramétrage, le temps passé au diagnostic sera décompté de la carte services dans une limite de 3 unités.

Le client s'engage à décrire précisément le contexte dans lequel le bug est survenu : menu, écran (copie d'écran joint à l'incident), action(s) réalisé(es) avant l'erreur (clic sur tel bouton), .... Le client est informé que le temps perdu à tenter de reproduire le bug par manque d'information pourra lui être décompté sur sa carte services.

**<Problème technique>** : Le fournisseur s'engage à rétablir l'accessibilité au service sous 48h sans décompte d'unité sur la carte services ; à l'exception toutefois du temps passé à diagnostiquer et/ou résoudre un problème technique sur le PC du client, son imprimante ou sur son accès Internet.

Le temps passé en assistance technique (à distance) pour établir la toute première connexion à 123CE ne sera en aucun cas décompté de la carte services.

**<Demande d'aide>** : Le fournisseur s'engage à apporter une réponse par « extranet/mail » et/ou rappel du client par un chargé de clientèle sous 24/48h selon l'urgence. Le client peut spécifier dans sa demande s'il souhaite être rappelé pour une prise de main à distance moyennant un décompte sur sa carte services.

Une réponse par « Extranet/mail » ne signifie en aucun cas la résolution de la problématique décrite mais uniquement la description, dans les grandes lignes, des manipulations à effectuer. La demande d'aide est alors clôturée sans décompte d'unités sur la carte services.

Dans le cas où une réponse par « extranet/mail » est jugée inappropriée par le Chargé de Clientèle, ASP Technologies rappelle le client (au maximum sous 48 heures) pour des explications avec prise de main à distance moyennant le décompte d'unités de carte services.

## **Les demandes d'évolutions :**

**<Maintenance courante>** : ASP Technologies s'engage à traiter la « maintenance courante » dans les meilleurs délais (et en général sous 2 à 5 jours) en fonction du caractère d'urgence ou bloquant de la demande ; et ce, sans aucun débit sur la carte services. Un délai sera communiqué au client sous 48 heures maximum dans le cas où sa demande n'est pas traitée.

### **<Demandes spécifiques>** :

Concernant les « demandes spécifiques », le client pourra autoriser (lors de la déclaration de son incident) le service technique du fournisseur à réaliser un développement ou une prestation technique moyennant un décompte d'unités sur sa carte services (dans la limite de 4 ; soit 1 heure d'intervention environ) ; charge à ASP Technologies de reprendre contact avec le client si l'intervention est plus lourde pour obtenir son accord au préalable.

Dans le cas où le client n'a pas autorisé le traitement de son incident comme une demande spécifique, il ne sera pas traité et clôturé.

Les demandes seront planifiées en fonction du caractère d'urgence ou bloquant. Un délai et/ou une estimation de charge (en nombre d'unités ou en jours/homme de développement) sera communiqué au client sous 48 heures maximum. En cas de développement limité à moins de 8 unités (2 heures), l'intervention sera réalisée dans les 7 jours ouvrables ; à compter de l'accord du client pour le décompte des unités.

**<Bonnes idées>** : Les demandes évolutions considérées par le fournisseur comme étant de « bonnes idées » seront prises en compte par ses soins et à sa charge dans le cadre de l'abonnement annuel.

Le client est informé que ces demandes peuvent nécessiter une planification liée à une charge de travail importante.

Sous 48h maximum à compter de la réception de la demande, le fournisseur s'engage, soit à les planifier (avec un délai indicatif qui sera fourni au client), ou à les positionner au statut « non planifiées » ; et ce selon sa libre décision en fonction de l'aspect éventuellement récurrent de la demande et/ou en fonction des plannings de développements et des engagements en cours. Les « bonnes idées » non planifiées seront régulièrement analysées et traitées dans les « périodes creuses » pour améliorer les fonctionnalités des outils 123.

Les « bonnes idées », dans la mesure où elles sont traitées par ASP Technologies selon sa libre décision et notamment en matière de délai de réalisation, n'engendreront aucun décompte sur la carte services.

En cas d'exigence de délai du client, il lui sera proposé de la traiter en « demande spécifique ».

**<Demandes non recevables>** : Le fournisseur se réserve la faculté de classer une demande comme « non recevable » dans le cas où elle est trop éloignée du concept 123 et/ou dans le cas où elle engendre des impacts techniques et/ou fonctionnels beaucoup trop importants.

**<Demande d'intervention dans la base de données>** : Le fournisseur s'engage à traiter ce type de demande sous 48 heures maximum. Toute demande d'intervention à chaud dans la base de données est réalisée sous l'entière responsabilité du client dans la description des données à modifier et/ou supprimer ; même si le service technique assure un rôle d'alerte et de conseil.

Toute demande imprécise ou non formalisée dans un incident sera rejetée. Le client accepte que l'intervention soit décomptée sur sa carte de service dans la limite de 4 unités maximum ; charge à ASP Technologies de reprendre contact avec le client si l'intervention est plus lourde pour avoir son accord au préalable.

## **Article VIII. Maintenance des sites**

D'une manière générale, la prestation assurée par ASP Technologies dans le cadre du présent contrat consiste à assurer le fonctionnement courant du système informatique destiné à l'hébergement des services proposés selon les conditions définies en terme de sécurité et de disponibilité des dits services.

Le client garde donc à sa charge, et notamment dans le cas de sites Internet, Intranet ou Extranet, la mise à jour du contenu de ses sites via les outils proposés. Le client est entièrement responsable quant aux problèmes fonctionnels éventuels qui pourraient survenir suite à son intervention ou suite à l'intervention de l'un de ses mandants opérant sous son entière responsabilité.

## **Article IX. Formation et assistance au démarrage**

Le client est informé que ces prestations sont assurées par l'éditeur, selon les termes définis dans les conditions particulières ou toute commande complémentaire spécifique.



### Article X. Garanties et Responsabilités

Le fournisseur s'engage à mettre en œuvre tous les services précisés dans l'offre souscrite et notamment tous les moyens dont il dispose afin d'assurer le service dans les meilleures conditions possibles, en matière de temps de réponse pour l'utilisateur et de permanence de l'accès au service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou d'événement hors du contrôle du fournisseur, et sous réserve des éventuelles pannes ou opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des services.

Cependant, Internet étant constitué de nombreux réseaux, le fournisseur ne peut être tenu pour responsable des dysfonctionnements intervenant à l'extérieur de son propre réseau, ou ceux générés par une attaque virale imprévisible. Dans ce dernier cas, le fournisseur s'engage à mettre à jour ses systèmes antivirus au plus vite ou à couper momentanément l'accès aux services le temps de trouver une parade au nouveau virus. Le fournisseur s'engage à effectuer, de manière journalière, des sauvegardes des données de ses clients et à les stocker dans un lieu distinct et sécurisé.

Le fournisseur garantit que tous les produits et services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés. Le fournisseur garanti que les produits et services sont conformes aux spécifications communiquées au client. Le fournisseur effectuera, ou fera effectuer, tous ajustements, réparations et remplacement de matériels ou logiciels nécessaires pour maintenir les services en bon état de fonctionnement.

Le fournisseur ne saurait être responsable à l'égard du client des éventuels dysfonctionnements ou problèmes fonctionnels internes (bogues) des logiciels systèmes sur lesquels s'appuient ses produits. Par contre, le fournisseur s'engage à effectuer toutes les démarches nécessaires pour les faire corriger auprès des éditeurs. Le fournisseur, s'engage également à mettre en œuvre, dans la mesure du possible, une solution de contournement acceptable pour ses clients.

Les garanties accordées par le fournisseur sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent contrat.

Les parties conviennent expressément que la responsabilité du fournisseur ne peut être engagée que dans le cas d'une faute prouvée.

En aucun cas, le fournisseur ne pourra être tenu pour responsable des dommages subis par le Client liés:

- à toute interruption des Services indépendante de son contrôle,
- à une mauvaise utilisation des Services par le client,
- à tout incident ou interruption des Services causé par un incident/une panne survenant sur les équipements du client et/ou sur des réseaux ou matériels autres que ceux de du fournisseur,
- à une modification des conditions de l'offre des Services imposée par la loi ou l'Autorité de Régulation des Télécommunications.

En aucun cas, le fournisseur ne saurait être tenu responsable des préjudices indirects subis par le client au titre du Contrat, tels que tout préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial, perte de bénéfice, perte d'image de marque ou action dirigée contre le client par un tiers.

Notamment, la responsabilité du fournisseur ne saurait être recherchée, quelle qu'en soit la cause, en cas d'erreur dans les résultats obtenus, qu'il appartient au client de vérifier.

Au cas où la responsabilité du fournisseur serait mise en jeu au titre du contrat pour des préjudices directs subis par le client au titre du contrat, le droit à réparation de celui-ci serait limité toutes causes confondues, par année contractuelle, à 3 mois d'abonnement par service effectif au titre duquel la responsabilité du fournisseur a été prouvée. Les 3 mois d'abonnement sont calculés sur la base de la moyenne mensuelle des 12 mois d'abonnement précédant le fait générateur ou si le service a démarré moins de 12 mois avant le fait générateur, sur la base des 3 derniers mois.

### Article XI. Obligations générales du client

**Législation :** Le client s'engage à respecter tous les règlements et toutes les lois applicables dans chacun des pays impliqués dans les échanges d'informations qu'il effectue. Il s'engage notamment à respecter les lois Françaises et Internationales en Matière de Piratage informatique, en s'interdisant formellement de pénétrer les systèmes informatiques dont l'accès lui est interdit.

**Propriété des sources :** Le "Code source" des programmes développés demeure la propriété exclusive d'ASP Technologies. Toute utilisation non autorisée, décompilation ou autre méthode conduisant à l'obtention illicite du code source donnera lieu à des poursuites.

De même, le client ne contreviendra pas aux lois en vigueur dans les pays concernés en matière de diffamation, pornographie, atteinte aux bonnes mœurs, protection de l'enfance et tout autre thème pouvant être développé dans ce sens.

**Utilisation illicite :** Les pratiques de "spam" (envoi de courrier électronique non sollicité vers de multiples destinataires) ne sont pas autorisées à partir des serveurs de la plateforme 123 ni de toute autre machine étant gérée par elle.

ASP Technologies décline toute responsabilité en cas d'infraction perpétrée par le client à ces textes, lois ou règlements.

A cet effet, les consignes et avertissements sont rappelés ci dessous :

**Respect/éthique :** Aucune page se rapportant à une activité immorale, illégale, punie par la loi ou qui soit une insulte à autrui ne sera tolérée. Toute incitation à la haine raciale ou à la discrimination sous quelque forme que ce soit n'est pas autorisée.

**Légalité du contenu :** Le ou les sites hébergés doivent respecter la loi française. Toute reproduction partielle ou complète d'une oeuvre (musique, art, écrit, ...) doit faire l'objet d'une autorisation de ses ayants droits quelque soit la qualité, la mise à disposition dans le temps ou le caractère partiel de la reproduction. Tout client contrevenant à la loi française verra son accès suspendu sans préavis. Le client reste propriétaire du contenu et des ses données. Il prend la responsabilité des risques encourus par les contrefaçons, "copyright" et autres droits qu'il n'aurait pas respectés. Les liens vers les matériels illégaux sont aussi réprimés par la loi française.

La loi définit que le contrevenant s'expose à une condamnation au pénal de 1 million de francs d'amende et deux ans de prison. Le client est seul et totalement responsable de ce qui est présenté sur ses sites. En aucun cas le fournisseur ne peut être tenu pour responsable du contenu.

**Le courrier :** Les éventuels comptes de messagerie fournis dans les services souscrits ne doivent pas servir à faire du "spam" (courrier envoyé à des personnes qui ne le désirent pas), et les sites que nous hébergeons ne doivent pas faire l'objet de telles méthodes de publicité.

### Article XII. Clause de Propriété

ASP Technologies ne se reconnaît aucun droit de propriété sur les informations stockées.

Ces données sont et demeurent la stricte propriété du client.

En aucun cas, ASP Technologie ne vendra ni ne louera les données personnelles du client et notamment les fichiers de ses membres.

ASP Technologies peut être amené à fournir des données personnelles du client ou de ses membres :

- à la demande explicite du client pour des besoins spécifiques
- lorsqu'il y est contraint par une autorité judiciaire ou par la loi.

### Article XIII. Publicité

Le client est informé qu'il bénéficie d'un espace publicitaire, libre de droits vis-à-vis de l'éditeur, dans les pages web des différents modules de services en ligne (dans le cas où le client a souscrit à ces modules).

Cet espace publicitaire est partagé pour moitié avec l'éditeur. Les emplacements réservés aux bandeaux seront successivement occupés par les bandeaux insérés par le client (qui dispose d'une interface de back-office à cet effet) et par les bandeaux fournis par l'éditeur qui seront soit généraux ou ciblés sur l'activité du client.

### Article XIV. Informatique et liberté

Le client s'engage à faire son affaire personnelle de la déclaration à la Cnil en fonction de la législation en vigueur.



**Article XV. Confidentialités**

Les parties s'engagent en leur nom, comme en celui de leur personnel ou adhérents, à respecter le secret professionnel et à considérer comme strictement confidentiels tous les renseignements fournis, tous les documents confiés, les autres données de quelque nature que ce soit, communiqués par une autre partie, lors de la négociation et l'exécution du présent contrat.

**Article XVI. Cession**

Le présent contrat ne pourra faire l'objet d'une cession totale ou partielle par le fournisseur auprès d'une société externe sans accord du client. Le contrat ne pourra pas être cédé partiellement ou totalement par le client, à titre onéreux ou gracieux.

Le client reconnaît que le fournisseur a la possibilité de sous-traiter à des tiers l'exécution de ses obligations au titre du présent contrat.

**Article XVII. Résiliation**

En cas de non réalisation de la prestation de services fournie par le fournisseur, le client aura la faculté de dénoncer le contrat de service et donc d'arrêter de payer les redevances périodiques.

La résiliation ne deviendra effective que 2 mois après l'envoi par le client d'une lettre recommandée avec accusé de réception exposant les motifs de manquement, à moins que dans ce délai la société ASP Technologies n'ait satisfait à ses obligations ou n'ait apportée la preuve d'un empêchement consécutif à un cas de force majeure.

En cas de défaillance du client, la résiliation ne deviendra effective que 2 mois après l'envoi par la société ASP technologies d'une lettre recommandée avec accusé de réception exposant les motifs de la plainte, à moins que, dans ce délai, le client n'ait satisfait à ses obligations ou n'ait apporté la preuve d'un empêchement consécutif à un cas de force majeure.

L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispense pas la partie défaillante de remplir les obligations contractées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et ce sans préjudice de tout recours dont pourrait disposer la partie plaignante. Notamment, le paiement de l'abonnement n'est suspendu qu'à l'issue du premier jour du mois suivant la prise d'effet de la résiliation.

**Article XVIII. Réversibilité**

Dans l'hypothèse de la résiliation du contrat, le fournisseur fournira, sur un support magnétique, les informations vitales du client : liste détaillée des membres et ensemble des écritures comptables en cas d'utilisation du logiciel de gestion 123. Toute autre information ne pourra être fournie que moyennant une prestation particulière soumise à un devis préalable et après vérification technique de la faisabilité auprès de l'éditeur. Il est toutefois précisé que le logiciel 123CE Gestion permet d'exporter des données au format Excel ou PDF sans l'appui du fournisseur.

Le droit d'usage de la solution 123 reste acquis au client dans la mesure où il a été entièrement payé au fournisseur.

Le client peut installer et utiliser la solution 123 dans une autre infrastructure que celle proposée par le fournisseur. Le client est informé des prérequis techniques. Le transfert et l'installation d'123 dans tout autre environnement seront soumis à un devis préalable du fournisseur ; le client est informé compte tenu du mode de commercialisation d'123, qu'il n'existe pas de procédure d'installation packagée et que l'infrastructure technique à mettre en place est complexe et coûteuse.

Une maintenance peut également être mise en place, à la demande du client, et moyennant l'établissement d'un contrat qui en précisera les modalités techniques et financières.

Dans le cas où le droit d'usage est inclus dans l'abonnement aux services, le client perd ce droit d'usage dès lors qu'il met fin au contrat de service.

Dans tous les cas, les données restent l'entière propriété du client et seront détruites sur son ordre le cas échéant.

**Article XIX. Force majeure**

Nonobstant la définition de droit commun de la force majeure, les parties conviennent de considérer comme telle tous les événements, faits de tiers ou non, qui ont pour effet de retarder, perturber et/ou empêcher l'exécution du présent contrat, tel que la guerre, les pénuries, les tremblements de terre, les incendies, les intempéries, les perturbations des transports en commun, les grèves et défaillance EDF et des télécommunications.

La survenance d'un cas de force majeure pourra suspendre les obligations contractuelles pour une durée équivalente à celle de l'événement considéré et ce sans indemnité de part et d'autre.

Dès qu'elle aura connaissance de la survenance d'un tel événement, la partie qui estimera de ce fait n'être plus en mesure de remplir ses obligations envers l'autre partie, devra le notifier à cette dernière par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai inférieur à 15 jours ouvrés.

**Article XX. Assurance des matériels**

Une police d'assurance tout risques informatiques a été souscrite par le fournisseur ou son sous-traitant chargé de l'hébergement, tant pour son compte que pour le client. ASP Technologies s'engage à maintenir ce contrat d'assurance aussi longtemps que le présent contrat restera en vigueur.

**Article XXI. Modalités de règlement**

D'une manière générale :

- o l'accès aux services est conditionné au paiement d'un droit d'usage, à la commande, ou selon les conditions particulières définies entre les parties.
- o La fourniture des services liés à cet usage en mode hébergé (hébergement, sauvegarde, maintenance, et assistance téléphonique) est soumise à un abonnement annuel, terme à échoir.
- o La réalisation de prestations particulières (formation, assistance au démarrage et paramétrage, conseil) est considérée comme une prestation particulière donnant lieu à un règlement à la commande, ou selon les conditions particulières définies entre les parties.

Les prix des différentes prestations sont définis dans les conditions particulières, et les bons de commandes complémentaires durant la vie du contrat.

La facturation des prestations sera établie par la société ASP Technologies ou tout autre partenaire financier qu'elle se substituera.

Les loyers et redevances périodiques sont payables terme à échoir majorés de la TVA. Toute modification légale de ces taxes s'appliquera de plein droit et sans avis. Les loyers et redevances périodiques non payés à leurs échéances porteront intérêt au taux conventionnel de 1,5 pour cent hors taxes par mois, à compter de leur date d'exigibilité.

En cas paiement par prélèvement automatique, le client renseigne et signe l'autorisation de prélèvement et fourni un Relevé d'Identité Bancaire.

Le fournisseur se réserve la faculté d'établir une facture de régularisation et/ou un complément au contrat en cas de dépassement des limites et quotas définis dans les conditions particulières (espace de stockage, nombre de membres gérés, ...). Le complément sera établi en appliquant le tarif public en vigueur au jour de la constatation du dépassement de forfait.

Il est précisé que les coûts d'abonnement et/ou de connexion à Internet restent à la charge du client.

**Article XXII. Révision des prix**

Les redevances périodiques prévues au présent contrat seront automatiquement indexées, à chaque date anniversaire du contrat, sans autre préavis et ce par application de l'évolution de l'indice SYNTEC avec pour indice de référence celui du mois de signature du présent contrat et pour indice de comparaison, celui du deuxième mois précédant la révision.

**Article XXIII. Nullité**

Si une ou plusieurs stipulations des documents contractuels est tenue pour non valide ou déclarée telle en application d'une loi, d'un règlement ou ça la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée et les parties s'efforceront de trouver une clause valide en substitution.



**Article XXIV. Droit applicable et juridiction**

Le présent contrat a ainsi que tous les actes qui en seront la conséquence, sont soumis au droit français.

En cas de difficultés pour l'application des présentes ou l'un de leurs avenants, les parties décident de se soumettre préalablement à une procédure amiable.

A ce titre, toute partie qui souhaiterait mettre en jeu ladite procédure et ce préalablement à la saisine d'un tribunal compétent devra notifier par lettre recommandée avec accusé de réception, en laissant un délai de quinze jours à l'autre partie, une telle volonté.

Les parties désigneront un expert amiable d'un commun accord dans ledit délai de quinze jours. A défaut, compétence expresse est attribuée à Monsieur le président du tribunal de commerce de Nancy pour effectuer une telle désignation.

L'expert amiable devra tenter de concilier les parties dans un délai de 2 mois à compter de la saisine. Il proposera un rapport en vue de concilier les vues de chacune des parties.

En cas de conciliation, les parties s'engagent à signer un accord transactionnel et confidentiel. L'accord transactionnel précisera de manière expresse si les présentes continueront à s'appliquer.

L'acceptation de l'offre 123 et la mise en place du service d'hébergement valent acceptation et engagement des parties au présent contrat.

Pour ASP Technologies  
Thierry COLIN  
Président Directeur Général