

**A/ SOLUTION INFORMATIQUE – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES**

Sur la base des besoins exprimés par le Client, ISAGRI, ci-après dénommé le Prestataire, consent :

- soit une solution en mode local ou hébergé, au Client, Utilisateur final,
  - soit un droit d'accès pour des outils en ligne à des Utilisateurs Finaux du Client, qui est subordonné à la conclusion d'un contrat ou d'un contrat d'équipement interne, ci-après le Service. Le Prestataire a notamment pour activité l'édition de progiciels et son contrat de service associé, ainsi que l'hébergement de progiciels.
- Le Client déclare avoir pu prendre connaissance des prestations offertes par le Prestataire préalablement à la signature du présent contrat et avoir reçu tous les éléments d'information nécessaires. Chacune des parties a échangé avec sa direction des ressources informatiques, ou la personne compétente désignée par la partie, aux fins de choisir les réponses les plus adaptées aux problématiques et attentes exprimées. En particulier, le Client déclare être informé des caractéristiques du réseau Internet, tout spécialement en terme de : performances non garanties, de volume et de rapidité de transmission des données ; hétérogénéité des performances sur les sites du Client ; continuité non garantie dans l'accès aux services ; sécurité relative dans la transmission des données.

**I. DEFINITIONS**

Chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura la signification qui lui est donnée ci-après :

- « Accès » : prestation permettant de rendre le Service accessible par les Utilisateurs finaux.
- « Contenu » : ensemble des informations de toute nature, géré par les progiciels du Client et fourni ou produit par le Client sous son entière responsabilité.
- « Equipement interne » : progiciel exploité pour répondre au besoin de production propre du Client.
- « Outils en ligne » : progiciels liés à un équipement interne, dont ils sont une extension, et accessibles via Internet.
- « PRA » : Plan de Reprise d'Activité ; procédure établie pour minimiser le temps d'indisponibilité de la solution en mode hébergé en cas de panne ou dysfonctionnement grave des infrastructures.
- « Progiciel » : programme informatique ayant pour objet de permettre au Client de produire une valeur ajoutée ou de diffuser de l'information.
- Solution en mode hébergé : progiciels accessibles par le Client via Internet et associés aux infrastructures nécessaires à leur fonctionnement.
- Utilisateur final : dans le cadre des outils en ligne, utilisateur exploitant la solution en mode hébergé grâce à des droits d'utilisation acquis par le Client. Dans les autres cas, le Client lui-même.

**II. OBJET :** Le présent contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières du Service, convenu entre les Parties et précisé si nécessaire dans les conditions particulières.

**III. DUREE – ENTREE EN VIGUEUR - RESILIATION**

3.1. Le présent contrat est conclu pour une période courant de sa date de signature par les parties à :

- 31 décembre de l'année suivante : pour les solutions en mode hébergé ou outils en ligne
  - 31 décembre de l'année en cours : pour les solutions en mode local
- Le contrat est ensuite renouvelable par tacite reconduction pour des périodes de 12 mois (année civile) à défaut de dénonciation notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception avant le 30 septembre de l'année en cours, pour être effective au 31 décembre de l'année, sous réserve de conditions spécifiques (cf. 5.3). Tout contrat non dénoncé dans ces délais est dû pour l'année entière.

3.2. Le Client dispose par ailleurs, de la faculté de résilier son contrat dans le délai maximum d'un mois qui suit l'envoi de sa facture annuelle d'abonnement à ce contrat, faisant apparaître une augmentation de tarif.

3.3. Au terme du Contrat quelle qu'en soit la cause, le Client disposera, en local, d'un accès limité à la seule consultation des données existantes. Ses données et contenus stockés par le Prestataire et transmis à l'occasion de l'utilisation du Service seront détruits dans un délai de huit jours suivant le terme du Contrat. Toutefois, le Client pourra solliciter du Prestataire qu'il restitue ses données et contenus avant ce terme.

3.4. La durée de mise à disposition du Service est subordonnée au règlement de l'abonnement du contrat de service ; à défaut de paiement du contrat de services et après relances effectuées par le Prestataire, le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat sans délai.

Par ailleurs, sous réserve d'un préavis de six mois, le Prestataire se réserve la possibilité de ne plus assurer la maintenance sur des matériels ou des systèmes présentant des incompatibilités notoires avec la gamme des Progiciels du Prestataire.

**IV. DEFINITION DES PRESTATIONS**

4.1. Par l'acceptation du présent contrat, le Prestataire s'engage à fournir au Client qui l'accepte : un progiciel de base ; un ensemble de pré-paramétrages adaptable par le Client en fonction de ses besoins, hormis les paramétrages dont la mise à jour revient au Client ; un contrat de services.

4.2. L'assistance-maintenance assurée par le Prestataire ou un distributeur, comprend l'assistance à l'utilisation du Service.

**L'abonnement au Service comprend de manière indivisible :**

- o L'assistance technique téléphonique : assurée durant les heures d'ouverture
  - o En aucun cas, le Prestataire ne saurait se substituer au conseiller habituel de l'utilisateur en matière de législation, fiscalité, gestion technique ou économique. Le Prestataire n'est pas tenu de donner des conseils concernant l'utilisation du microordinateur, de ses périphériques ou de son système d'exploitation, quand ceux-ci ont été vendus par un tiers.
- Cette assistance pourra prendre la forme d'une prise en main à distance, après accord du Client. Le Prestataire peut assurer le dépannage, dans la mesure du possible, des supports et dossiers détériorés.

o La maintenance du Service comprenant la mise à disposition des nouvelles versions au fur et à mesure de leur commercialisation ; les corrections d'erreurs pouvant éventuellement survenir dans des cas particuliers d'exploitation.

Toutefois, la maintenance ne comprend pas la mise à jour des paramétrages ; ces derniers sont en effet définis par chaque Client en fonction de ses besoins particuliers.

Dans le cadre d'une politique de satisfaction clients et d'amélioration du service rendu à ses clients, le Prestataire pourra procéder à l'enregistrement d'appels téléphoniques. Ce dernier en garantit la confidentialité et l'usage interne, ainsi que leur destruction dans les délais d'usage.

**Accès aux paramétrages :** A des fins d'amélioration du Service et d'optimisation des pré-paramétrages (analyses, statistiques...), le Client autorise le Prestataire à remonter des données techniques sur l'utilisation du Service (aucune donnée personnelle/ propre au dossier n'est collectée).

Le Service est non exclusif, personnel et non transférable pour chaque Utilisateur final.

**Spécificités des Outils en ligne et Solutions en mode hébergé**

L'accès au Service est soumis à la souscription auprès d'un fournisseur d'accès d'une ligne Internet haut débit. Les prestations du Prestataire n'incluent en aucun cas la fourniture d'accès Internet.

**Spécificités pour la Solution en mode hébergé**

L'hébergement de la solution par le Prestataire comprend : La Gestion, administration et maintenance technique de la solution hébergée ; l'installation et les mises à jour de la solution hébergée ; l'allocation au Client d'un ou plusieurs accès à la solution hébergée dont les caractéristiques sont définies sur la base des besoins du Client visés au recto ; la fourniture de l'énergie informatique nécessaire à la réalisation des prestations identifiées au sein du présent contrat, étant précisé que sauf conditions particulières négociées avec le Prestataire, les capacités mises en œuvre pour le Client devront être proches de la moyenne constatée pour les autres clients dont les besoins sont comparables ; la surveillance par le Prestataire du fonctionnement de la solution hébergée ; la gestion de la sécurité, tant physique que logique, de la plateforme d'hébergement ; le maintien en conditions opérationnelles d'un PRA ; l'installation systématique des mises à jour du Service.

L'hébergement de la solution par le Prestataire ne comprend pas, entre autres : Le paramétrage et l'exploitation du progiciel (installation des accès, paramétrage, création utilisateurs, droits d'accès, contenu, ...) ; le contrôle des résultats ou toute autre action concernant le caractère « métier » de la solution en mode hébergé ; la maintenance des matériels sur les sites du Client.

**Spécificités pour les Outils en ligne**

Les prestations d'assistance-maintenance seront régies par le contrat de service de l'équipement interne incluant les Outils en ligne.

**V. AUTRES PRESTATIONS - Assistance technique particulière**

5.1. Elle recouvre l'aide au paramétrage du Service, la récupération des données ou fichiers suite au non-respect des consignes d'exploitation. Cette assistance fournie par le Prestataire et son réseau est facturée au tarif en vigueur, frais de déplacement en sus.

5.2. La formation est obligatoire et conditionne la livraison du Service. Elle est facturée au tarif en vigueur sur la base du temps passé chez le Client.

5.3. Certains services font l'objet de conditions particulières qui décrivent lesdits services et qui font l'objet d'une acceptation au moment de leur installation.

**VI. SAUVEGARDE**

**Solution en mode local :** le Client est responsable de la réalisation et de la bonne fin des sauvegardes, afin d'assurer le redémarrage du système en cas de panne irréversible du matériel sur lequel est installé le Progiciel.

**Solution en mode hébergé :** le Client est informé que les opérations de sauvegarde réalisées par le Prestataire le sont uniquement dans le cadre du maintien en conditions opérationnelles du PRA défini et contrôlé par le Prestataire. En conséquence, elles n'assurent pas d'historique des données.

**Outils en ligne :** le Client est tenu de procéder à des synchronisations des informations pour chacun de ses Utilisateurs finaux ayant accès à la solution hébergée. Le rythme des synchronisations doit être en accord avec le rythme de renouvellement de ces informations.

**VII. CRYPTOLOGIE :** En cas d'exploitation de moyens et de prestations de cryptologie, le Client s'engage à ce que les moyens et prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser l'envoi de ses messages ou le stockage de ses données aient fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration en application de la législation.

**VIII. ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE :** Le Prestataire met à disposition une solution en mode hébergé ou local aux conditions définies au chapitre IV. Il s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose, afin d'assurer l'accès au Service dans les meilleures conditions possibles en matière de permanence du Service.

**IX. ENGAGEMENTS DU CLIENT**

9.1. Le Client est seul responsable du respect des obligations légales qui lui incombent et notamment le fait de procéder à la déclaration de ses traitements de fichiers nominatifs (Loi du 06.01.1978).

9.2. **Pour la Solution en mode local :** ISAGRI n'assurant l'assistance-maintenance que sur la dernière version de ses Progiciels, le Client s'engage à installer les nouvelles versions de son Progiciel au fur et à mesure de leur disponibilité.

9.3. Le Client fera son affaire personnelle des matériels et dépendances nécessaires pour l'utilisation du Service (ex : locaux présentant les garanties techniques pour éviter toute détérioration des programmes et du matériel ; absence de variation ou défaillance du courant électrique ...). Tout traitement, transmission, diffusion ou représentation de données via le Service par le Client sont effectués sous sa seule responsabilité. Le Client s'engage à n'utiliser le Service que pour ses besoins propres et la seule finalité visée par le contrat.

9.4. **Identifiants et mot de passe :** Il est conseillé de choisir un mot de passe comportant au minimum 8 caractères et mixant lettres et chiffres.

▪ **Pour la solution en mode hébergé :** Le Client reconnaît être seul responsable de ses identifiants et mots de passe, personnels et confidentiels. L'utilisation et la préservation de ces codes sont sous sa seule responsabilité. En cas de divulgation, de perte ou de vol des identifiants, le Client devra en avvertir le Prestataire dans les meilleurs délais afin qu'ils soient annulés

▪ **Pour les Outils en ligne :** Le Client confie l'accès aux Utilisateurs finaux et en assume la responsabilité, en particulier en termes de volume de diffusion et de support. Le Client s'engage à transmettre la liste des Utilisateurs finaux au Prestataire afin de leur ouvrir l'accès au Service ; ce dernier transmettra alors des codes de connexions personnels et confidentiels.

9.5. Le Client s'engage à ne pas reproduire, copier, vendre, revendre, ou exploiter dans un but commercial quel qu'il soit, toute partie du Service ou tout droit d'accès au Service, autrement que dans le cadre convenu avec le Prestataire.

9.6. Le Client s'engage à respecter les préconisations transmises par le Prestataire, tant à l'achat qu'à l'occasion des mises à jour incluses dans l'abonnement. 9.7. Le Prestataire informera le Client par message électronique du contenu des mises à jour ; Pour la Solution en mode hébergé, le Client accepte que les mises à jour soient installées dès leur disponibilité.

**X. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE – PROTECTION**

10.1. Le Prestataire et les co-concepteurs restent les seuls propriétaires et titulaires des droits de propriété intellectuelle sur le Service. Le Prestataire consent une mise à disposition de son Progiciel, ce qui correspond à l'installation et à un droit d'Utilisateur final du Progiciel pour une exploitation monoposte, en réseau ou en mode hébergé selon le cas. À chaque mise à disposition est fourni un système de protection indispensable au fonctionnement du Service. L'utilisateur s'engage à ne pas céder ou diffuser tout ou partie du Service à des tiers. Il n'a pas la possibilité de modifier lui-même les programmes mis à sa disposition.

10.2. Au cas où le Client, volontairement ou involontairement, aurait laissé ou rendu possible la diffusion/l'utilisation du Service ou de sa protection, sans autorisation préalable du Prestataire, il aura à payer, au titre des dommages et intérêts une somme équivalente à 5 fois le prix actualisé du Service pour chaque copie diffusée, directement ou indirectement.

10.3. Le Prestataire s'engage à conserver les données du Client confidentielles.

**XI. RESPONSABILITÉ****RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

11.1. Le Client assume la responsabilité du contenu de ses fichiers et données et est seul responsable des informations mises en ligne sur le réseau Internet ou sur un réseau/espace privé, quel que soit sa nature (VPN, extranet, intranet...), par ce biais. En conséquence, le Client garantit le Prestataire contre toutes actions et/ou réclamations d'un tiers faisant état de droits de quelque nature que ce soit sur les applications, programmes, données et informations hébergés par le Prestataire, qui sont et demeurent la propriété du Client, et relèvera indemne le Prestataire de toutes condamnations à ce titre, outre l'indemnisation des préjudices subis par le Prestataire. Il est expressément accepté par le Client que les prestations d'hébergement seront suspendues pendant toute la durée de l'action et/ou de la réclamation du tiers à défaut de remplacement par le Client de l'élément sur lequel un droit est revendiqué par le tiers. Pendant la période de suspension les prestations demeurent dues par le Client.

11.2. Le Client assume la pleine responsabilité du fonctionnement des matériels et services dont il a la charge, et certifie avoir fait l'acquisition de l'ensemble des droits nécessaires à leur exploitation.

11.3. Le Prestataire met régulièrement à jour les préparamétrages livrés et les met à disposition de ses clients ; toutefois, le Client définissant librement le paramétrage des outils proposés, le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'édition d'états erronés, ni des conséquences qui pourraient en résulter que le Client ait utilisé ou non les paramétrages fournis par le Prestataire. Dans tous les cas, la vérification des états de sortie est sous la responsabilité du Client, qui ne saurait remplacer la validation par un homme de l'art.

**RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE**

11.4. Le Prestataire est responsable du bon fonctionnement du Service, pour les conditions d'utilisation conformes aux descriptions des recommandations techniques. Le Prestataire décline toute responsabilité de dysfonctionnement du Service, en cas de non-respect des recommandations techniques décrites ci-dessus. Le cas échéant, le Prestataire se réserve le droit de résilier unilatéralement et de plein droit le présent contrat sans remboursement des sommes versées au titre de l'abonnement en cours.

Si, éventuellement, une erreur apparaissait au cours du déroulement du travail, le Prestataire s'engage à corriger le ou les programmes dans les plus brefs délais. Aucune indemnité ou dommage de perte d'exploitation ne pourront être réclamés au Prestataire.

11.5 Il est expressément convenu entre les parties que le Prestataire est soumis à une obligation de moyens au titre du présent contrat. D'un commun accord, les parties conviennent que la responsabilité du Prestataire n'est engagée que pour les conséquences des dommages directs et qu'est exclue l'indemnisation des dommages indirects, tels que préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commandes, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices, perte d'image de marque. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et, par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. Il appartient au Client d'apporter la preuve de la défaillance du Prestataire dans l'exécution de ses obligations. Néanmoins, si la responsabilité du Prestataire était retenue, du fait d'un manquement, son obligation à réparation serait plafonnée, d'un commun accord entre les parties, au coût annuel du Service (Contrat de services) payé par le Client.

Il est précisé que le Prestataire n'assume aucune responsabilité au titre des référentiels qu'elle met à disposition dans ses applications (référentiel produits phytosanitaires et vétérinaires).

#### **XII. SECURITE**

Solution en mode hébergé et les Outils en ligne : Le Prestataire met en œuvre l'ensemble des moyens techniques raisonnables, conformes à l'état de l'art courant au moment de la réalisation des prestations, et nécessaires pour assurer la sécurité de l'accès par les Utilisateurs finaux au Service et empêcher toute intrusion de personnes non autorisées.

Solution en mode local : le Client fait son affaire personnelle de la sécurité des matériels à sa charge.

**XIII. ACCESSIBILITE DES SERVICES HEBERGES ET OUTILS EN LIGNE** : Hors les cas de force majeure, de maintenance et les cas pour lesquels les causes ne lui sont pas exclusivement imputables, le Prestataire rendra accessible le Service 7 jours/7. Il se réserve le droit de fermer l'accès au Service afin d'assurer la maintenance indispensable de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre ou en cas de nécessité absolue (alerte virale...). Le Prestataire, dans toute la mesure du possible, tente de ne pas rendre indisponible le Service pendant un temps excessif et de réaliser ses maintenances en dehors des heures ouvrées usuelles.

L'accès au Service, passant par un réseau de télécommunication, le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites liées à l'exploitation de ce réseau (disponibilité, temps de latence, ...) et reconnaît que la responsabilité du Prestataire concernant l'accès au Service ne peut être engagée que pour des défaillances concernant la configuration d'hébergement sous sa responsabilité directe.

#### **XIV. MODALITES FINANCIERES**

14.1 L'abonnement au Service est facturé par le Prestataire ou son distributeur et payable d'avance. Son tarif est révisable annuellement.

La première facture du contrat de services : elle démarre à la date de livraison du Service et couvre le nombre de mois d'utilisation jusqu'au 31 décembre de l'année d'acquisition. Le non-paiement de cet abonnement est considéré comme un arrêté immédiat du bénéfice du Service. L'utilisateur s'engage alors à restituer au Prestataire les supports de programme ainsi que le système de protection physique s'y rapportant. L'absence d'utilisation complète ou partielle des droits d'utilisation du Service ne pourra venir diminuer le montant total de la commande convenue.

La facturation est déclenchée par : la livraison du Progiciel pour le mode local ; la remise des codes confidentiels de connexion au Client pour la solution en mode hébergé ; les conditions financières définies dans le contrat attaché à l'équipement interne du Client pour les Outils en ligne.

Le prix de l'abonnement ne comprend pas le coût des télécommunications et d'accès à Internet permettant l'utilisation du Service, qui restent à la charge du Client.

14.2 Dépôt de garantie : le Prestataire se réserve le droit de demander au client, à la conclusion du contrat et à tout moment au cours de son exécution, le versement d'un dépôt de garantie ou d'une avance sur l'utilisation des services, et ce notamment à la suite d'un retard ou d'un incident de paiement. Le dépôt de garantie est restitué au Client dans un délai de trois mois à compter de la prise d'effet de la résiliation du présent contrat, quelle qu'en soit la cause, sauf dans le cas où le client reste redevable de sommes au Prestataire à cette date. Dans ce dernier cas, le délai de trois mois court à compter du jour où le client a éteint l'intégralité de sa dette envers le Prestataire.

**XVI. PRODUIT INTEGRE** : L'utilisation par le Client de tout produit intégré au sein des solutions du Prestataire, tels que les produits Microsoft, est soumise aux mêmes conditions générales que celles applicables au Prestataire, et notamment en ce qui concerne la responsabilité. Ces dispositions sont alors de plein droit opposables, pour tout produit intégré, à l'utilisateur final.

### **B/ MATERIEL - DISPOSITIONS PARTICULIERES**

ISAGRI-Isagri technology propose au Client la vente de matériels informatiques, ainsi qu'un service d'assistance-maintenance. Les deux contrats sont dissociables. La commande du Client de Matériel informatique et/ou de souscription du service d'assistance maintenance implique l'acceptation sans réserves des présentes conditions. Pour les commandes souscrites en ligne, le fait de cocher la case « je reconnais avoir lu et accepté les conditions générales de vente et d'utilisation du site » emporte pleinement acceptation des présentes conditions générales.

#### **CONCERNANT LA VENTE DU MATERIEL**

**I. OBJET** : Par le présent contrat, ISAGRI Technology (ISAGRI) vend au Client, qui l'accepte, aux conditions convenues, le matériel informatique, dont les caractéristiques sont précisées (le Matériel).

#### **II. LIVRAISON - INSTALLATION**

2.1 Le Matériel pourra être livré en une ou plusieurs fois chez le Client. Les délais de livraison/disponibilité sont donnés à titre indicatif ; un retard de livraison ne pourra donner lieu à annulation de commande ou indemnisation. Les micro-ordinateurs sont équipés lors de la livraison d'un logiciel d'exploitation. Après avoir informé le Client sur la procédure de désactivation des logiciels préinstallés, Isagri Technology autorise le Client à utiliser le logiciel d'exploitation (le Logiciel) nécessaire au fonctionnement du micro-ordinateur (la Licence). Ce logiciel ne peut être utilisé que sur le Matériel visé par le bon de commande ; la Licence est incessible et ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle, sur le logiciel.

2.2 A défaut de dispositions particulières, le Client assume la charge de l'installation du Matériel informatique, conformément aux préconisations d'usage. Il peut souscrire auprès d'ISAGRI un service d'installation-mise en service du Matériel ; une procédure de contrôle de conformité et de réception du Matériel est alors prévue.

#### **III. GARANTIE**

3.1 Isagri technology garantit que le Matériel est exempt de tous vices, y compris des vices cachés, conformément à l'article 1641 du code civil.

3.2 En outre, le Matériel est garanti, pour tout vice de fonctionnement, pendant une durée d'un an à compter de date de la signature de la commande. Si le client souscrit un contrat d'assistance maintenance, cette garantie court à compter de date du bon de livraison du matériel, pendant toute la durée du contrat d'assistance, pour tout vice de fonctionnement du Matériel, intervenu dans le cadre de l'usage pour lequel il a été conçu. La garantie couvre l'unité centrale, le clavier et la souris.

#### **CONCERNANT LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT D'ASSISTANCE-MAINTENANCE MATERIEL**

##### **IV. OBJET DU CONTRAT**

4.1 Lors de l'achat de Matériel informatique par le Client à ISAGRI, le Client peut souscrire un service d'assistance-maintenance sur ce Matériel. Par l'acceptation de ce contrat, ISAGRI s'engage donc à fournir, directement ou par un tiers mandaté, au Client qui l'accepte, un service d'assistance-maintenance relatif au Matériel informatique acquis auprès d'Isagri technology et identifié sur le bon de commande par la mention "Assistance-Maintenance matériel niveau Mini, Sérénité ou Maxi". Le Client déclare détenir les droits nécessaires permettant une utilisation conforme des produits installés sur son poste de travail et ne pas contrevioler aux lois et règlements en vigueur.

4.2 Le Matériel informatique s'entend du micro-ordinateur dans sa configuration standard ISAGRI, à l'exclusion de tout autre périphérique (cf article « Limites du contrat »). L'application de ce contrat implique l'utilisation de matériels totalement "compatibles PC", correctement

paramétrés ; dans le cadre de l'utilisation d'un réseau, les matériels devront être parfaitement compatibles entre eux et répondre à la norme ethernet.

4.3 Les pièces de remplacement fournies par ISAGRI ou son tiers mandaté à l'occasion des prestations de maintenance deviendront la propriété du Client. Les pièces remplacées à l'occasion de ces prestations de maintenance deviendront la propriété d'ISAGRI ou de ce tiers mandaté.

4.4 Toute modification des adresses d'installation du Matériel doit être notifiée par écrit à ISAGRI afin d'assurer le bon fonctionnement du service de maintenance.

#### **V. DURÉE ET DATE D'EFFET DU CONTRAT**

5.1 La durée du contrat est d'un an à compter de la date du bon de livraison du matériel. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation écrite par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au moins 1 mois avant la date d'échéance du contrat.

5.2 Le contrat prend effet sous réserve du paiement de la redevance, qu'elle soit facturée distinctement ou intégrée au prix de vente des matériels informatiques.

5.3 L'acceptation par ISAGRI de prendre sous contrat de maintenance du matériel dont la période de garantie est expirée, est liée à la possibilité pour ISAGRI de vérifier ou de faire vérifier par un tiers mandaté, dans un délai de 15 jours précédant la date de début des services, le bon fonctionnement du matériel concerné. Au terme de la 5ème année, les contrats d'assistance Sérénité et Sérénité Maxi seront automatiquement transformés en « Contrats de service hors pièce ».

#### **VI. NIVEAUX DE CONTRATS D'ASSISTANCE MAINTENANCE- LIMITES DU CONTRAT**

a-Tous les équipements périphériques additionnels ou complémentaires tels que imprimante, cartes de communication, lecteurs supplémentaires, onduleurs, boîtiers externes, câbles, etc., ne sont pas intégrés à ce contrat. De même, les dégâts consécutifs à un mauvais emballage du matériel pendant son transport ne sont pas couverts par la présente convention ; b-ISAGRI garantit au client, l'exécution des prestations spécifiées précédemment, dans la mesure où ces dernières ne sont pas rendues nécessaires par : le fait d'un environnement géographique, physique ou technique, non conforme aux spécifications décrites par le constructeur du matériel et notamment : l'absence d'une prise de terre, la fourniture d'un courant électrique perturbé, un local poussiéreux ; un accident, un sinistre ; une mauvaise installation, utilisation, négligence ou une faute du client lui-même ; l'utilisation de rubans, papiers, cartes, câbles ou supports magnétiques, qui ne répondent pas aux spécifications prescrites par le constructeur du matériel ou aux normes standards en vigueur dans l'industrie informatique (par exemple : blocage imprimante par étiquette autocollante, etc.) ; l'installation et la désinstallation d'autres logiciels applicatifs ou périphérique venant perturber l'installation et le paramétrage d'ISAGRI. Ces interventions seront facturées en sus au tarif en vigueur. c- En cas d'utilisation anormale des équipements, objets du présent contrat, ISAGRI se réserve le droit de facturer les coûts supplémentaires de remise en état. d- Par ailleurs, ISAGRI n'est pas tenu d'effectuer des réparations lorsqu'une défaillance est la conséquence d'un entretien ou d'aménagements techniques (aussi bien matériels que logiciels) ayant été effectués par des personnes autres que les techniciens d'ISAGRI ou d'une société dûment mandatée par lui. e- Le client doit se prémunir contre les infections de virus informatiques. L'assistance-maintenance n'inclut pas la décontamination des machines infectées. ISAGRI peut procéder à cette décontamination après acceptation d'un devis. f- Le présent contrat ne s'applique pas pour l'assistance téléphonique sur des produits (logiciels ou matériels) non commercialisés par ISAGRI.

**CONCERNANT LA LOCATION DU MATERIEL** : ISAGRI propose du matériel en location. Dans cette hypothèse, la durée minimale d'engagement est de 24 mois. Le Client ne peut ainsi dénoncer le contrat de location avant le terme de la période minimale ; toute résiliation de ce contrat par le Client, avant le terme contractuel entrainera de plein droit, la facturation des échéances restant à courir jusqu'au terme convenu du contrat, outre la facturation d'une pénalité de 6% appliquée sur l'ensemble des sommes restant dues.

Au-delà de la période minimale d'engagement, le contrat se renouvelle pour des périodes annuelles. ISAGRI assure le matériel donné en location ; en cas de sinistre où l'assurance serait mise en jeu, le client s'acquittera du montant de la franchise.

Au terme d'une durée de 48 mois, les parties pourront convenir des modalités de poursuite de leurs relations.

A la fin de la période de location, quel que soit le motif, le Matériel est renvoyé à ISAGRI par le Client, en bon état d'entretien et de fonctionnement, sauf usure normale, dans son carton d'origine, dans le mois qui suit la fin de la location ; le Client fait alors son affaire du transfert de données et fichiers éventuels, ISAGRI n'assurant aucune conservation des données contenues dans l'ordinateur à son retour.

#### **DISPOSITIONS COMMUNES**

##### **VII. RESPONSABILITE**

7.1 ISAGRI ou son tiers mandaté prendra toutes les précautions raisonnables pour assurer la protection des matériels et/ou des biens confiés par le Client dans le cadre des prestations. Toutefois, en cas de manquement grave d'ISAGRI ou de son tiers mandaté à ses obligations, et sous réserve pour le client d'apporter la preuve de la faute, la responsabilité d'ISAGRI ou du tiers mandaté, pourra être engagée, et ce uniquement pour des dommages matériels directs dans la limite des dispositions prévues à l'article 7.3.

7.2 ISAGRI ou son tiers mandaté ne sera en aucun cas tenu responsable d'un dommage qui résulterait d'une faute, négligence ou omission du client, et notamment du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations contractuelles, des normes et réglementations en vigueur, des instructions ou recommandations relatives à l'installation et/ou au fonctionnement des matériels, ni d'un dommage qui résulterait de dépannage ou de réparations effectuées par toute autre personne qu'ISAGRI ou son tiers mandaté. En outre, ISAGRI ou son tiers mandaté ne pourra être tenu responsable d'un dommage, direct ou indirect, qui résulterait d'une défaillance – même momentanée – dans la fourniture des énergies ou fluides nécessaires au bon fonctionnement du matériel pendant l'exécution des prestations de maintenance.

7.3 En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par ISAGRI ou son tiers mandaté au titre du présent contrat sera limitée aux seuls dommages matériels directs dans la limite :

- dans le cadre du contrat d'abonnement assistance-maintenance du matériel : au coût annuel du contrat d'assistance-maintenance payé par le client.
- dans le cadre de l'achat de Matériel informatique : au coût du Matériel payé par le Client.

En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire, sans pouvoir exercer de recours - lui-même ou ses assureurs - contre ISAGRI ou son tiers mandaté, des réclamations, coûts, frais et dépenses excédant la limite ci-dessus et/ou concernant les autres natures de dommages. L'indisponibilité d'un produit ne peut être constitutive d'un préjudice pour les clients et ne peut aucunement donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts de la part d'ISAGRI.

7.4 ISAGRI ne peut être tenu pour responsable de la perte de données lors de la remise en état d'un matériel. Le Client doit faire et conserver les copies de sauvegarde nécessaires.

7.5 Aucune indemnité ni dommage de perte d'exploitation ne pourront être réclamés à ISAGRI.

7.6 Le Client s'engage à utiliser les emballages d'origine, fournis par le constructeur et délivrés lors de l'achat, pour permettre le transport du matériel en toute sécurité. Il conservera ces emballages intacts pendant toute la durée du contrat. Le client est responsable du matériel confié en prêt par ISAGRI. Il doit notamment souscrire les assurances nécessaires. Le client doit s'assurer lors de leur réception du bon état des matériels livrés et émettre les réserves d'usage, le cas échéant.

**VIII. DEEE-REPRISE MATÉRIEL** : En conformité avec la directive européenne n°200/96/CE relative aux déchets électriques et électroniques, la société ISAGRI reprend les appareils qu'elle a vendus à compter du 13/08/2005. Les frais de transport jusqu'au point de collecte situé à Beauvais (60000) restent à la charge du client.

### **C/DISPOSITIONS GENERALES**

**I. COMMANDE** : La présente commande est définitive en l'absence de refus écrit signifié par ISAGRI au Client dans un délai de 10 jours ouvrés, à compter de la réception du bon de commande et sous réserve de l'encaissement de l'acompte. Dans tous les cas d'annulation de la commande de la part du client, l'acompte versé restera acquis à ISAGRI à titre de

dédommagement. Les frais de préparation, emballage, transport, déplacement seront obligatoirement dus par le client.

**II. DOCUMENTS CONTRACTUELS :** Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante: les avenants, les annexes, les présentes conditions générales. En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut pour l'interprétation de l'obligation en cause. Toute modification de l'un quelconque des documents mentionnés ci-dessus devra faire l'objet d'un avenant signé par les deux parties. Le présent document annule et remplace tous documents, accords, qui auraient pu être échangés antérieurement entre les parties sur le même sujet.

**III. COLLABORATION :** Les parties conviennent de collaborer dans le cadre de l'exécution de leurs obligations respectives et de procéder à un échange permanent d'informations en vue de contribuer à la réussite du projet et permettre d'éviter la génération de difficultés préjudiciables.

**IV. ACCEPTATION DES PRESTATIONS :** A l'exception des cas où il est expressément prévu entre les parties la signature d'un procès-verbal contradictoire, l'acceptation des prestations par le Client résulte de l'utilisation de ses applications, données, informations et programmes via le serveur hébergé.

En tout état de cause, l'absence de remarques du Client dans un délai de 48 heures à compter de la réalisation des prestations vaut acceptation irrévocable desdites prestations.

**V. MOYENS ET COÛTS DE TELECOMMUNICATIONS :** Les moyens et coûts de télécommunications entre les sites du Client et le Service restent à la charge exclusive du Client qui se conformera aux prérequis techniques du Prestataire. Le Prestataire ne sera nullement responsable des interruptions / suspensions de service ou de tout autre fait ayant pour origine une défaillance partielle, totale, temporaire ou définitive des moyens et réseaux de télécommunications

**VI. PROPRIÉTÉ** 6.1 Réserve de propriété : ISAGRI se réserve la propriété du Matériel commandé, jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et intérêts, en dépit du transfert des risques intervenus lors de la livraison. A défaut de paiement du prix à l'échéance convenue, ISAGRI pourra reprendre les Matériels ; la vente sera résolue de plein droit si bon semble au vendeur, sur simple mise en demeure effectuée par lettre recommandée AR et les acomptes déjà versés lui resteront acquis en contrepartie de la jouissance des marchandises dont aura bénéficié l'acheteur.

6.2 Propriété du contenu : les matériels, les programmes de tests, les outillages, les documents et dossiers techniques éventuellement utilisés par ISAGRI ou un tiers mandaté aux fins de maintenance, restent la propriété d'ISAGRI ou de ce tiers mandaté.

En conséquence, le Client ne pourra pas nantir, céder, louer, prêter, communiquer ou utiliser, à quelque titre que ce soit, les dits matériels, programmes, documents ou dossiers techniques.

6.3 Dans le cas d'applications collaboratives, le Client accepte, par l'utilisation de l'outil, la mise à disposition des données collectées sur son outil, au profit de la collectivité ; ces données permettant d'optimiser les informations concernées.

**VII. PAIEMENTS-PÉNALITÉS DE RETARD :** Le prix pourra être modifié par le Prestataire à chaque reconduction du présent contrat, conformément aux évolutions tarifaires générales du Prestataire.

Le prix est défini en euros hors taxes et sera majoré des taxes et notamment de la TVA, en vigueur au jour de la facturation. Sauf conditions particulières, les factures sont payables dans les 30 jours suivant leur date d'émission. De convention expresse, et sauf report sollicité à temps par le Client et accordé par le Prestataire de manière particulière, le défaut de paiement à l'échéance entraînera, de plein droit et sans mise en demeure préalable : l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu ; la facturation de pénalités de retard calculées à hauteur de 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'échéance, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros ; la possibilité pour le Prestataire de suspendre la fourniture du Service et ce, sans préavis sans que cette suspension d'accès n'ouvre droit à une quelconque réparation au profit du Prestataire. L'intérêt est dû par le seul fait de l'échéance du terme contractuel non respecté, visé aux Conditions particulières. Le taux est calculé prorata temporis par périodes d'un mois calendaire. Chaque mois entamé compte pour un mois entier.

**VIII. RÉSILIATION POUR MANQUEMENT :** En cas de manquement substantiel par l'une des parties aux obligations du présent contrat, non réparé dans un délai de 30 jours, à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir de plein droit, la résiliation du contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Cette résiliation de plein droit pourra notamment avoir lieu au gré d'ISAGRI en cas de non-paiement par le client de toute somme effectivement due, et à quelque titre que ce soit (matériel, progiciel, maintenance, formation, etc.).

**IX. SOUS-TRAITANCE :** Le Prestataire se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie du présent contrat à toute entreprise ou partenaire ; elle s'engage dans ce cas, au même niveau de services et de qualité.

**X. CESSIION DU CONTRAT :** Le Client s'interdit expressément céder, transférer, nantir, gager ou déléguer le présent contrat, ni aucun des éléments contractuels qui lui sont intégrés. ISAGRI se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations du présent contrat

**XI. ASSURANCE :** Chacune des parties déclare être assurée auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, pour toutes les conséquences dommageables des actes dont elle pourrait être tenue pour responsable en vertu du présent contrat. Chacune des parties déclare avoir procédé au règlement de toutes les primes exigibles et s'engage à procéder au règlement des primes à venir.

## **XII. INFORMATIQUE ET LIBERTÉ (06.01.1978 ET AVENANTS):**

Au sens du Règlement Général sur la Protection des Données, Isagri intervient en qualité de « Sous-traitant » et le Client, en qualité de « Responsable de traitement ».

Les Parties conservent l'entière maîtrise de leurs bases de données respectives.

Les Parties et leurs éventuels collaborateurs doivent présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de confidentialité et de sécurité. Ils doivent respecter les obligations leur incombant et prendre toutes les mesures qui s'imposent en matière de protection de la sécurité et de la confidentialité des données à caractère personnel, notamment en cas de transfert international de ces données.

Dans le cadre de l'exécution du contrat, les Parties mettent en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel confiées contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment dans le cadre de la transmission de ces données dans un réseau, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite.

A l'exception des dispositions du contrat, les Parties s'engagent à ne pas exploiter ou utiliser, à ne pas faire de copies et à ne pas créer de fichiers des données à caractère personnel contenues dans les systèmes informatiques de l'autre Partie pour leurs besoins propres ou pour le compte de tiers. Isagri traitera les données du Client conformément à ses instructions (réalisation d'opérations d'assistance maintenance, fourniture des prestations d'hébergement/infogérance...).

A l'expiration contractuellement fixée du contrat ou en cas de résiliation de celui-ci pour quelque cause que ce soit, les Parties s'engagent à détruire, sur demande de l'autre Partie, les données à caractère personnel et/ou les fichiers qu'ils auraient pu être amenés à conserver ou à créer, sous quelque forme que ce soit, dans le cadre de l'exécution du contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression des données le concernant. Pour ce faire, il doit s'adresser à ISAGRI – Franc Allée 6 – 2523 LIGNIERES ou par mail à l'adresse : [dataprivacy@groupeisagri.com](mailto:dataprivacy@groupeisagri.com).

**XIII. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE-LOI :** Le présent contrat est soumis à la loi suisse. A DÉFAUT DE SOLUTION AMIABLE ET EN CAS DE CONTESTATION PERSISTANTE SUR L'INTERPRÉTATION OU L'EXÉCUTION DU CONTRAT LE TRIBUNAL DE NEUCHÂTEL EST SEUL COMPÉTENT.