

Description : L'acceptation de ces conditions générales de vente est réalisée lors de l'inscription à ISI APP et vaut contrat entre l'entité juridique inscrite et Isi DSI.

Entre

L'entité juridique inscrite sur Isi-APP. Ci-après dénommé « le CLIENT ».

Et,

Isi DSI, FOURNISSEUR de service et éditeur, SASU, dont le siège social est « 219 CHEMIN DE FLECHET 01390 ST ANDRE DE CORCY » immatriculée au RCS de Bourg En Bresse (SIRET 85214921000019) représenté par « Sébastien DELDON, président de la SASU » ci-après dénommé « le FOURNISSEUR ».

Il a été convenu ce qui suit.

Article 1. OBJET DU CONTRAT

Isi DSI est un FOURNISSEUR en conseil et Direction informatique partagée. Dans le cadre de ses missions, Isi DSI a développé une application de pilotage de l'informatique qu'il met à disposition de Clients afin de leur permettre de piloter leur informatique et leur système d'information.

Le présent contrat détermine :

1. Les conditions et modalités selon lesquelles le FOURNISSEUR concède un droit d'utilisation de ses logiciels au CLIENT,
2. Les conditions de réalisation de ses prestations de maintenance curative et évolutive,
3. Les modalités de réalisation des prestations de service nécessaires au cadrage et au déploiement du logiciel, à savoir :
 - Les prérequis techniques
 - La reprise des données
 - La formation des utilisateurs

Article 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent Contrat et ses Annexes expriment l'intégralité de l'accord entre les Parties. Le contrat est formé des conditions générales de vente, des éventuelles conditions particulières, des annexes et du bordereau de prix.

Article 3. MODALITÉS D'EXÉCUTION

Le FOURNISSEUR fournit les prestations, assure la Maîtrise d'Ouvrage et la maîtrise d'Œuvre. Lesdites prestations sont rendues dans le respect des engagements de services précisés dans le présent Contrat.

Article 4. DURÉE DU CONTRAT

L'acceptation des conditions générales de vente est réalisée par le CLIENT lors de son inscription sur l'application Isi APP ou via un retour du présent document signé. Le CLIENT peut disposer d'une « période d'essai » offerte par le FOURNISSEUR à sa convenance qui lui sera stipulée en ligne lors de l'acceptation des conditions générales de vente (disponible également à tout moment dans la rubrique mon compte). Le CLIENT peut lors de cette « période d'essai » tester l'ensemble des modules.

Le client peut mettre fin à l'essai sans motif par courrier recommandé avec AR ou simplement en attendant la fin de la période d'essai qu'il peut retrouver dans la rubrique « Mon compte ».

Une fois cette date révolue, le CLIENT peut souscrire à un des plans proposés. Une fois la souscription effectuée, le contrat sera alors considéré comme accepté et validé en ligne pour la durée ferme qui sera retenue par le client (12 ou 36 mois).

Article 5. CONCESSION D'UN DROIT D'UTILISATION

Le FOURNISSEUR concède au CLIENT le droit d'utiliser le logiciel Isi APP dans le cadre des plans et des options choisies par le CLIENT. Ce droit d'utilisation court pour l'ensemble des utilisateurs ayant des droits définis par le CLIENT et pour la durée de son abonnement seulement. Les logiciels du FOURNISSEUR sont sa propriété exclusive et sont protégés par la loi sur les droits d'auteurs, le FOURNISSEUR reste maître des évolutions réalisées sur le logiciel et peut ajouter tout type de fonctionnalités ou retirer des fonctionnalités sans avis du client.

Le CLIENT s'engage sous peine de poursuite à ne pas le divulguer à un tiers, ni à le copier, ni à tenter par quelque moyen que ce soit à s'en approprier la propriété, le contenu ou les sources du logiciel.

Article 6. DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES

6.1 Hébergement

Le FOURNISSEUR s'engage à installer le logiciel dans un environnement technique sécurisé avec une sauvegarde à minima journalière et un historique permettant la conservation de donnée. L'application est sauvegardée intégralement deux fois par jour et dupliquée dans un second lieu de stockage sécurisé.

6.2 Prérequis technique d'installation et de maintenance

Le FOURNISSEUR s'engage à fournir au CLIENT les prérequis techniques d'installation (en annexe) et d'accès à distance du logiciel. Le CLIENT s'engage à les respecter scrupuleusement sous peine de rendre caduques les engagements de performance, disponibilité et sécurité. Le FOURNISSEUR ne peut être tenu responsable si le CLIENT ne respecte pas les prérequis d'utilisation.

Article 7. MAINTENANCE ET ASSISTANCE

7.1 Maintenance évolutive et corrective

Le FOURNISSEUR s'engage à assurer la maintenance corrective et évolutive de ses logiciels. La maintenance corrective consiste en la correction du code technique qui est à l'origine d'une anomalie. À chaque mise à jour d'un composant logiciel, le FOURNISSEUR s'engage en outre à intégrer cette mise à jour dans la version des logiciels du CLIENT.

Il est entendu que cette prestation de maintenance s'applique exclusivement sur le code source non modifié des logiciels. La maintenance évolutive sera réaliser pour l'ensemble des clients et les demandes seront intégrées dans une roadmap. Le FOURNISSEUR se réserve le droit de facturer certains développements qui lui seront demandés en express en dehors de la feuille de route.

7.2 Périmètre de responsabilité

L'assistance due par le FOURNISSEUR couvre l'ensemble des prestations liées au fonctionnement.

Toutefois, les prestations d'assistance ne couvrent pas les formations, les guides personnalisés d'utilisation, le support technique sur les matériels, les connexions et logiciels éventuellement acquis par le CLIENT ou tout autre élément n'étant pas du ressort du FOURNISSEUR désigné dans le présent Contrat. Par exemple : matériel acquis à l'initiative du CLIENT, réseau installé par un tiers, imprimantes, systèmes d'exploitation, connexion internet, autres logiciels, ... Les demandes concernant ce type de spécificités pourront donner lieu à facturation.

7.3 Support utilisateur

Sur Isi-APP et ses plan d'abonnement : Toute demande devra être effectuée par e-mail sur support@isi-dsi.fr ou via le système de ticket de demande de l'interface. Le délai de prise en compte des demandes est fixé à :

- 48 h GTI maximum durant les heures ouvrables en semaine.

Sur Isi-OCS et ses plans d'abonnement :

- 48 h GTI maximum durant les heures ouvrables en semaine.
- 48 h GTR à compter de l'ouverture du ticket chez notre partenaire hébergeur.

Le Client final n'aura en aucun cas accès au serveur OCS.

Ce serveur reste propriété de Isi-DSI et ne sert qu'à la collecte d'inventaire.

7.4 Pénalités de retard

Lorsque les délais contractuels tels que définis ci-dessus sont dépassés du fait du Titulaire des pénalités de retard seront appliquées selon le calcul suivant :

- Incident bloquant : → 100% d'indisponibilité du logiciel
- Incident sérieux : → 50% indisponibilité du logiciel à certains utilisateurs
- Incident mineur : → 20% bug sur une ou plusieurs fonctionnalités ne bloquant pas l'accès

Si les différentes GTR ne sont pas respectées entraînant l'indisponibilité du service au moins pendant 5 jours ouvrés cumulés sur une période glissante de 1 mois, les pénalités sont appliquées.

Le montant de la pénalité pour un jour d'indisponibilité est de 10 € HT par jour ouvré.

En cas de retard supérieur à 5 jours ouvrés sur une période glissante de 1 mois, une pondération est appliquée selon le type d'incident (non cumulables) :

- Incident bloquant : Nombre de jours de retard * montant de pénalité journalière
- Incident sérieux : Nombre de jours de retard * 50% du montant de la pénalité journalière
- Incident mineure : Nombre de jours de retard * 20% du montant de la pénalité journalière

La méthode de calcul sera la suivante : (ceci est un exemple)

- 15/04/2023: Anomalie bloquante pendant 7 jours,
- 20/04/2023 au 21/04/2023: Anomalie sérieux pendant 2 jours

Calcul de l'indisponibilité : $(3) + (2 * (50/100)) = 8$ jours

→ 4 jours d'indisponibilité sur 3 mois.

Calcul de la pénalité : $8 * 10 = 80€$ HT

Le Client sera en droit de réclamer cette pénalité par simple courrier.

Les pénalités ne peuvent dans tous les cas pas dépasser 50 % du montant HT ramené au mois de l'abonnement (soit montant mensuel, soit montant annuel / 12).

Article 8. FORMATION ET DOCUMENTATION

Le FOURNISSEUR met à disposition quelques documents de formation en ligne et / ou de documentation nécessaire à leur utilisation et propose dans les frais de mise en service et tout au long de la vie du logiciel, des formations. Toute demande de personnalisation ou de nouveau support pourra faire l'objet d'une facturation et d'une acceptation du FOURNISSEUR.

Des formations seront proposées régulièrement en ligne ou sur site, en dehors de celles qui sont incluses dans les frais de mise en service, elles feront l'objet d'une facturation spécifique (voir bordereau des prix).

Article 9. OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR

En tant que professionnel avéré dans le domaine, le FOURNISSEUR s'engage à conseiller et mettre en garde le CLIENT afin que les prestations puissent atteindre leurs objectifs dans les meilleures conditions.

Il devra notamment :

- Respecter son obligation générale d'information de conseil et de mise en garde,

- Conseiller le CLIENT sur toute demande effectuée par le CLIENT sur le logiciel,
- Spécifier au CLIENT toute information ou moyen logistique, à fournir par le CLIENT et indispensable à l'exécution des Prestations, dans des délais raisonnables.

Article 10. OBLIGATIONS DU CLIENT

Il appartient au CLIENT de :

- participer à l'expression de ses problématiques et besoins au travers de demande au support,
- assurer un suivi de la Prestation en formulant le cas échéant toutes observations nécessaires,
- communiquer les informations réelles et fiables sur le nombre de salariés et d'entités juridiques pour pouvoir permettre une facturation cohérente.
- payer le prix fixé conformément aux délais convenus.

Article 11. PRIX DES PRESTATIONS ET RÈGLEMENT

11.1 Tarifs

Les tarifs des plans et options d'abonnement sont fixés par une grille de tarification présente sur <https://isi-app.com>.

Les tarifs sont variables par rapport au nombre de salariés et d'entités juridiques / adresses du client. Si le nombre maximal de salarié ou d'adresse est atteint. Le Prestataire sera en droit de modifier l'abonnement pour le passer dans le plan supérieur correspondant à la taille réelle de l'entité ou du groupe, dans le mois suivant le dépassement ou sa constatation en maintenant l'engagement du Client (même date de fin), le client devra être prévenu de cette évolution.

En cas de dépassement des autres limites, une facturation des éléments en sus sera lancée automatiquement et dès le premier mois de dépassement (exemple si par exemple dans un plan group le Client dépasse les 100 adresses, un pack de 20 adresse supplémentaire se déclenchera immédiatement).

Toute demande, par LE CLIENT, d'abonnement, prestation ou matériel, prévu ou non prévue dans la Grille tarifaire devra faire l'objet d'un devis complémentaire. Le client peut suivre sa consommation en temps réel dans la rubrique « Mon compte ».

Attention, il ne sera pas possible pour un prestataire de service ou un GIE de prendre un abonnement PLAN GROUP pour l'ensemble de ses clients. L'offre GROUP est réservée à des groupes juridiques existant. Isi DSI se réserve le droit de suspendre jusqu'à régularisation des abonnements qui viserait à détourner une offre GROUP pour regrouper des entités juridiques indépendantes pour seul but de baisser les tarifs.

11.2 Modalités de Paiement

En contrepartie de l'exécution par le FOURNISSEUR des prestations définies, le CLIENT s'engage à régler au FOURNISSEUR les factures émises. Le prix est indiqué hors taxes et toutes taxes comprises, à défaut de mention il s'entend hors taxes. Les factures sont libellées au nom du CLIENT. Les factures sont payables mensuellement par prélèvement sur carte bancaire ou par mandat SEPA ou annuellement par virement unique payable à 30j.

Pour toute prestation spécifique non prévue dans le présent contrat, une facturation distincte sera réalisée et un devis préalable aura été accepté par le CLIENT.

Tout défaut de paiement fera courir, de plein droit et après une mise en demeure (30 jours réception de facture) restée sans réponse dans un délai d'un mois à compter de sa réception, des pénalités d'un montant égal à trois fois le taux de l'intérêt légal, à compter de la date d'exigibilité figurant sur la facture impayée et la suspension à titre conservatoire des accès à l'application.

11.3 Abonnements

Ce prix couvre l'ensemble des Prestations au titre du présent Contrat.

Le tarif Hors-Taxe est révisé au 31 mars de chaque année selon la formule :

[Nouveau prix (Pn)] = [Prix actuel (P0)] X [Dernier indice Syntec de référence connu (S1)]

/ [Indice Syntec de référence (S0)]

Pn représente le nouveau tarif révisé qui va être mis en oeuvre,

Po représente le tarif actuel

So représente l'indice connu et publié.

S1 – Indice Syntec publié au Moniteur des Bâtiments et Travaux Publics au 1er mars de l'année en cours (N).

So - Indice Syntec publiés dans le Moniteur des Bâtiments et Travaux Publics le 1^{er} mars de l'année précédente (N-1).

Cette évolution de tarif sera directement applicable tous les 1^{er} avril.

En dehors de ces évolutions annuelles, le Fournisseur peut faire évoluer ses tarifs librement. L'évolution devra être communiquée au client au moins 3 mois avant leur mise en application.

Le Client devra alors accepter par la signature d'un avenant cette évolution de prix.

Article 12. LIMITE DE GARANTIE

La garantie ne s'applique pas dans le cas où le CLIENT n'a pas respecté les conditions d'utilisation précisées dans la documentation, ou s'il a modifié ou fait modifier par un tiers le code source de l'application.

Article 13. RECUPERATION DES DONNEES

Le CLIENT ne dispose pas et ne peut pas disposer du code source qui restent la propriété intégrale du FOURNISSEUR.

Le FOURNISSEUR s'engage à laisser le CLIENT accéder à ses données en lecture seule pendant 30 jours après la résiliation de l'abonnement. Durant cette période, le CLIENT pourra récupérer les données principales saisies via un système d'export. En cas de rupture de la période d'essai, le CLIENT peut récupérer ses données via le système d'export dans le mois suivant la période d'essai, au-delà les données seront supprimées.

Article 14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La propriété intellectuelle du logiciel Isi APP, du code source, de sa documentation de toute forme sont propriété intégrale du FOURNISSEUR.

Quel que soient leur forme ou leur support, tous les documents, informations, fichiers, données, bases de données et informations remis au FOURNISSEUR ou stockés sur le logiciel par le CLIENT sont et restent la propriété du CLIENT. Le FOURNISSEUR ne peut en aucun cas les divulguer volontairement à des tiers ou s'en attribuer la propriété.

Article 15. CONFORMITÉ À LA LÉGISLATION

Le FOURNISSEUR s'engage à respecter les obligations législatives et réglementaires concernant les conditions d'immatriculation, le versement des cotisations sociales obligatoires pour l'emploi de son personnel, ainsi que les déclarations et versements à l'administration fiscale.

Article 16. RESPONSABILITÉS

La responsabilité du FOURNISSEUR sera engagée en cas d'inexécution des prestations objet du Contrat.

Le FOURNISSEUR répond des dommages causés au CLIENT et aux tiers et qui lui seraient imputables dans la limite des montants d'abonnements annuels payées par le Client. Il est entendu que le FOURNISSEUR ne saurait être tenu responsable des dommages résultant d'un fait exclusivement imputable au CLIENT.

L'accessibilité au logiciel par le CLIENT est assurée par un réseau local en cas d'installation locale ou encore par la combinaison d'un réseau local, d'un « FAI » FOURNISSEUR d'Accès Internet ou de l'hébergeur partenaire du FOURNISSEUR dans le cas d'une installation externalisée. Quel que soit le mode d'installation, le CLIENT devra prendre toutes ses dispositions et s'assurer du bon fonctionnement de son réseau local et internet.

Si le logiciel Isi APP est accessible sur Internet, il sera considéré comme fonctionnel et le CLIENT devra lui-même chercher la cause du dysfonctionnement sur son accès. Le FOURNISSEUR ne pourra pas faire cette action à sa place.

L'indisponibilité du logiciel se définit par l'impossibilité pour le client d'accéder au logiciel.

Le FOURNISSEUR s'engage sur les points suivants :

- Un SLA de 95 % de taux de disponibilité hors périodes de maintenances programmées
- La garantie de temps de rétablissement contractuelle définie comme suit :
 - ✓ Rétablissement en maximum de 2 jours ouvrés (du lundi au vendredi)

Au-delà, le CLIENT sera en droit de demander un dédommagement correspondant au nombre de jours d'indisponibilité avec la formule ci-dessous :

Prix de l'abonnement mensuel X Nombre de jour ouvrés d'indisponibilité / Nombre de jour ouvrés total du mois en cours

Article 17. RESILIATION

En cas de résiliation du présent Contrat, quelle qu'en soit la raison, les articles : Non sollicitation, Propriété intellectuelle, Confidentialité, Responsabilité, Droit applicable et attribution de compétence, survivront à toute résiliation du Contrat.

17.1 Résiliation Période d'essai

Une période d'essai peut être accordée au CLIENT. Elle sera matérialisée dans l'espace « Mon compte » par une inscription de la date de fin de période d'essai. Le CLIENT ne sera pas facturé pendant cette période et pourra attendre la date d'expiration de la période pour résilier sans engagement.

17.1 Résiliation simple d'un Abonnement en cours

Chaque CLIENT peut consulter sa date de fin d'engagement sur l'application (date inscrite dans l'espace « Mon compte »). Résiliation en fin d'abonnement : l'abonnement pourra être résilié par le Client à la date de fin d'engagement. Pour cela, la demande devra être effectuée par lettre recommandée avec AR au moins deux mois avant la date de fin d'engagement. Le cas échéant, le CLIENT verra son engagement renouvelé par tacite reconduction pour une durée d'engagement équivalente (12 ou 36 mois selon sa formule en cours).

Si le CLIENT souhaite résilier son abonnement avant la date de fin d'engagement, il restera dans tous les cas redevable de l'ensemble des abonnements qui courent jusqu'à la date de fin d'engagement. Il devra alors s'acquitter de la somme des mois restants au contrat en une seule fois, payable à 30 jours ou conserver ses prélèvements actifs jusqu'à la date de fin d'engagement.

17.2 Résiliation pour manquement

En cas de manquement par l'une des parties à l'une de ses obligations prévues au Contrat auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de trente (60) jours calendaires à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir la résiliation de plein droit la suspension du Contrat par l'envoi d'une seconde lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant un préavis de 15 jours (15) jours.

Article 18. FORCE MAJEURE

Le FOURNISSEUR ne pourra être tenue responsable pour manquement à l'une des obligations mise à sa charge dans le cadre du contrat qui résulterait de la survenance d'un cas de force majeure qu'elle subirait, tels que ceux habituellement retenus par la jurisprudence française (étant précisé notamment que la grève du personnel du FOURNISSEUR n'est pas un cas de force majeure), sous réserve toutefois que la Partie invoquant un tel cas notifie immédiatement son existence à l'autre partie, qu'elle fasse de son mieux pour en limiter les conséquences préjudiciables pour l'autre partie et enfin qu'elle reprenne l'exécution de la prestation immédiatement après la disparition de la force majeure. Le FOURNISSEUR

ne pourra être attaqué non plus en cas de pandémie ou de catastrophe mondiale empêchant le FOURNISSEUR de fournir le service de manière temporaire.

Article 19. RESTITUTION DES INFORMATIONS

Dans les 30 Jours suivant la fin normale ou anticipée de l'abonnement, le CLIENT pourra extraire gratuitement et directement les données via un système d'extraction partiel. La restitution complète ou des documents GED pourront être récupérés sur demande avec facturation.

Article 20. SOUS-TRAITANCE

Le FOURNISSEUR pourra avoir recours à un ou plusieurs sous-traitants pour l'exécution d'une partie de la prestation. Dans une telle hypothèse, le FOURNISSEUR demeurera le seul responsable vis-à-vis du CLIENT de l'exécution de l'intégralité de la prestation.

Article 21. ASSURANCES

Le FOURNISSEUR déclare être assuré auprès des compagnies d'assurances CREDIT AGRICOLE sous le n° 9823452908 et avoir souscrit les polices d'assurances suivantes : responsabilité civile professionnelle et multirisque professionnelle.

Le FOURNISSEUR s'engage à rester assuré pendant toute la durée du Contrat.

Article 22. REFERENCES

Le CLIENT autorise le FOURNISSEUR à mentionner sa dénomination sociale, comme référence professionnelle, notamment sur une liste de références ou tout autre document publicitaire, aux seules fins de promotion de ses activités.

En tout état de cause, le FOURNISSEUR s'engage à ne jamais porter atteinte à l'image du CLIENT ni à ses intérêts commerciaux, et à cesser ou faire cesser toute référence au CLIENT à première demande de ce dernier.

Le CLIENT peut formellement s'opposer à cette mention par courrier ou courriel.

Article 23. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Chaque partie renonce à engager, ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de l'autre partie participant, ou devant participer, à l'exécution du présent contrat, sans accord exprès et préalable de l'autre partie, même si la sollicitation initiale est suscitée par le collaborateur lui-même. Cette renonciation est valable pendant la durée de l'abonnement.

Article 24. CONFIDENTIALITÉ

Le FOURNISSEUR est tenu au secret professionnel le plus absolu sur toutes les informations auxquelles il aura accès dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. Il s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, nominative, médicale, etc. qui lui auraient été communiquées par le CLIENT ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent Contrat. Il garantit le respect de cette obligation par tous les membres de son personnel ou tout intervenant qu'il aurait mandaté, et est responsable de toutes les conséquences dommageables qui pourraient résulter de l'inobservation, par l'un d'eux, du présent article.

Article 25. DISPOSITIONS GENERALES

25.1 Le présent Contrat est soumis au droit français.

Préalablement à toute action en justice, les parties conviennent de rechercher une solution amiable par voie de conciliation ou de négociation. En cas d'échec dans la recherche d'une solution amiable, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution, l'inexécution ou la cessation du Contrat relèvent, et même en cas d'urgence, de la

compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, qu'il y ait ou non pluralité de défendeurs ou appels en garantie. Cette compétence s'applique également en matière de référé.

25.2 Domiciliation

Les parties élisent domicile aux adresses indiquées en tête des présentes. Toute modification devra être notifiée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

ANNEXE 1 : Prérequis techniques

Isi APP est un logiciel FULLWEB responsive hébergé, accessible directement sur :

<https://isi-app.com>



Comme beaucoup d'applications dites modernes ou full web, l'application est disponible à partir d'un navigateur. Nous vous conseillons sur Mac comme sur PC comme sur tablette l'utilisation du logiciel **Chrome** qui est actuellement le plus performant et le plus compatible, Isi APP garanti le fonctionnement sous ce navigateur **en dernière version** (il est conseillé aux clients de systématiquement mettre leur navigateur à jour pour éviter les failles de sécurité).

L'application fonctionne aussi sur Firefox ou Chromium, mais les mises à jour sont plus aléatoires et nous ne pouvons pas garantir le fonctionnement de 100 % des fonctionnalités.

Les extractions sont possibles sur les logiciels acceptant les fichiers CSV et Excel.

Une connexion internet de minimum 6 Mbits /s est nécessaire pour pouvoir naviguer sur l'application qu'il s'agisse de connexion filaire ou sans fil.

ANNEXE 2 : Bordereau de prix : Voir fichier sur le site <http://isi-app.com/doc/IsiApp-BordereauPrix.pdf>