

Conditions Générales FASTMAG

Référence janvier 2020

1. Préambule

La société FASTMAG (ci-après dénommée « FASTMAG ») conçoit et réalise une gamme de progiciels métiers spécialisés dans les domaines de la gestion des points de vente, la gestion commerciale B2B, la comptabilité et le e-commerce et destinés à des entreprises de commerce de détail (retail) et de commerce inter-entreprises (négoce), commercialisés sous la forme d'un service accessible en ligne via une liaison à distance (dit en mode « SaaS »). Les progiciels sont des produits standard conçus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre de clients. Les informations données par FASTMAG au Client ont permis à ce dernier de s'informer sur leurs caractéristiques et fonctionnalités, leurs possibilités, limites, prérequis et contraintes, le Client s'est ainsi assuré de l'adéquation à ses besoins propres. FASTMAG propose également à ses Clients des prestations telles que :

- la revente de matériels ;
- la réalisation de services associés aux Progiciels, tels que le paramétrage et la formation.

Le Client souhaite bénéficier des services proposés par FASTMAG ce que FASTMAG accepte dans le cadre des présentes conditions.

2. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet, durant toute leur durée de validité, de définir le cadre contractuel régissant l'ensemble des biens et services commandés par le Client à FASTMAG.

3. Définitions

- « **Adresse de contact Client** » : désigne l'adresse email communiquée par le Client à la date de signature de la Proposition commerciale destinée à recevoir par courriel les factures et notifications de FASTMAG. Le Client devra maintenir l'Adresse de contact Client opérationnelle et, en cas de dysfonctionnement ou de changement, avvertir FASTMAG sans délai ;

- « **Anomalie** » : tout défaut de fonctionnement du Progiciel et toute impossibilité ou difficulté de connexion et/ou d'accès au Progiciel, empêchant l'exécution de l'une des fonctionnalités prévues dans sa Documentation et conformément à celle-ci ;

- « **Client** » : désigne le co-contractant de FASTMAG, représenté par une personne dûment habilitée ;

- « **Contrat** » : désigne l'ensemble des documents contractuels visés à l'article « documents contractuels » ;

- « **Corrections** » : désigne les modifications faites par FASTMAG dans les fonctionnalités du Progiciel à la suite d'Anomalies décelées soit par le Client soit par FASTMAG ; une Correction peut être apportée par la résolution de l'Anomalie ou par la fourniture d'une solution de contournement ;

- « **Demande d'intervention** » : désigne une notification d'Anomalie par le Client à FASTMAG en vue de sa Correction ;

- « **Documentation** » : désigne la documentation d'utilisation ainsi que, le cas échéant, la documentation en ligne et de façon générale, toutes informations techniques se rapportant au Progiciel à l'exclusion de celle qui constitue le matériel de conception préparatoire au sens de l'article L.112-2 du Code de la Propriété Intellectuelle, tels que les dossiers d'analyse fonctionnelle et organique, dossiers de programmation et de tests ;

- « **Données à Caractère Personnel** » ou « **DCP** » : désignent toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale, communiquée à FASTMAG ou qui lui est accessible pour les finalités liées à l'exécution du Contrat ;

- « **Données Client** » : désignent les informations, publications et, de manière générale, tout élément de la base de données du Client, pouvant être hébergées sur le Matériel hébergé dans le cadre du Contrat, et pouvant comprendre des DCP ;

- « **Heures Ouvrées** » : désignent les heures du lundi au vendredi (inclus) de 9h00 à 18h00, heures du territoire européen de la France, à l'exception des jours fériés légaux ;

- « **Internet** » : désigne l'ensemble de réseaux informatiques et de télécommunications interconnectés, de dimension mondiale, et communiquant à l'aide d'un protocole spécifique connu sous le nom de TCP/IP, permettant l'accès à des contenus par les Utilisateurs via des serveurs ;

- « **Identifiants** » : désigne tant l'identifiant propre de l'Utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués par FASTMAG au Client permettant l'accès au Progiciel à distance ;

- « **Législation DCP** » : désigne la législation relative à la protection des Données à Caractère Personnel européenne en vigueur, notamment le règlement général relatif à la protection des données 2016/679 (RGPD), et nationale applicable, notamment la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi informatique et libertés ;

- « **Livable(s)** » : désigne les livrables, documentaires ou techniques, remis par FASTMAG au Client en exécution des Services ;

- « **Logiciel(s) tiers** » : désigne les logiciels édités par un éditeur tiers et intégrés au Progiciel dont la licence est accordée conformément au contrat de licence de l'éditeur ;

- « **Matériel(s)** » : désigne l'ensemble des systèmes, machines, éléments et

accessoires du Client, nécessaires ou non à l'utilisation des Progiciels, notamment les équipements informatiques et périphériques éventuellement revendus par FASTMAG au Client et inclut les postes de travail du Client et le « Terminal Point de Vente » (ou TPV), c'est-à-dire tout processeur ou ordinateur (dont notamment un PC) à partir duquel le Client accède au Progiciel à distance ;

- « **Matériel(s) hébergé(s)** » : désigne les matériels, équipements informatiques, serveurs physiques ou virtuels, infrastructures et réseaux sur lesquels le Progiciel est installé permettant de permettre aux Utilisateurs l'accès au Progiciel à distance. Le Matériel hébergé est la propriété de FASTMAG ou d'un tiers hébergeur avec lequel FASTMAG est lié contractuellement ; exceptionnellement et dans les conditions de l'article 9.6 FASTMAG peut accepter que le Client ne lui confie pas l'hébergement ;

- « **Maintenance** » : désigne toute action visant à maintenir ou à rétablir le Progiciel en condition opérationnelle ou à les faire évoluer pour des raisons techniques, stratégiques, commerciales ou réglementaires selon le calendrier et à la discrétion de FASTMAG ; ces opérations de Maintenance sont effectuées par FASTMAG durant les Plages de Maintenance ;

- « **Mise à disposition** » : désigne la mise à disposition du Progiciel au bénéfice du Client c'est-à-dire que les Utilisateurs du Client ont accès aux fonctionnalités du Progiciel à distance ;

- « **Plage de Maintenance** » : désigne les périodes durant lesquelles l'accès au Progiciel peut-être interrompu pour cause de Maintenance ;

- « **Progiciel(s)** » : désigne le(s) progiciel(s) de FASTMAG visé dans la Proposition commerciale.

- « **Proposition commerciale** » : désigne le document réalisé par FASTMAG décrivant l'ensemble des biens et services proposés par FASTMAG au Client et qui, en cas de signature par le Client vaut commande et fait partie intégrante des documents contractuels ;

- « **Responsable du traitement** » : désigne le Client dans la mesure où il détermine les finalités et les moyens du traitement de DCP ;

- « **Services** » : désigne l'ensemble des prestations susceptibles d'être proposées par FASTMAG au Client selon les modalités définies au Contrat et notamment, la Mise à disposition des Progiciels en mode SaaS, la Maintenance, l'hébergement, la formation, l'assistance technique, le conseil, l'installation, le paramétrage, l'assistance ;

- « **Services hébergés** » désigne :

- o l'accès à distance aux fonctionnalités du Progiciel ;
- o le Support ;
- o la Maintenance ;
- o la sauvegarde quotidienne et l'hébergement des Données Client.

Conditions Générales FASTMAG

Référence janvier 2020

- « **Sous-traitant** » : désigne FASTMAG dans la mesure où elle traite des DCP pour le compte du Responsable du traitement ;

- « **Support** » : désigne l'assistance de FASTMAG à l'Utilisateur des Services hébergés, en vue d'apporter une assistance à l'Utilisation ou une Correction à une Anomalie, selon les horaires définis dans le Contrat ;

- « **Utilisateur** » : désigne une personne physique, préposé du Client, autorisée par le Client, formée à l'Utilisation, ayant saisi son Identifiant sur le Matériel pour pouvoir accéder aux fonctionnalités du Progiciel ;

- « **Utiliser** » ou « **Utilisation** » : désigne l'accès, le chargement, l'affichage, l'exécution des fonctionnalités du Progiciel ou d'un Livrable conformément aux droits concédés par FASTMAG au Client dans le cadre du Contrat ;

- « **Versions** » : désigne le Progiciel intégrant des Corrections ou de nouvelles fonctionnalités par rapport à la précédente Version dudit Progiciel. Une même Version peut comprendre différentes Mises à jour du Progiciel mises en service par FASTMAG à la suite de Corrections, éventuelles adaptations ou évolutions techniques et fonctionnelles mineures. Le Client accepte par avance d'utiliser la Mise à jour ou la nouvelle Version mise à disposition par FASTMAG.

4. Documents contractuels

Les documents contractuels sont les suivants avec leurs annexes et avenants, par ordre de priorité décroissant :

- la Proposition commerciale de FASTMAG
 - les présentes Conditions Générales,
- En cas de contradiction entre ces documents, le document de rang supérieur prévaudra. Chaque Proposition Commerciale signée par le Client forme, avec les Conditions Générales qui y sont référencées, un Contrat distinct.

5. Validité des propositions commerciales

Toute commande est définitive dès la signature par le Client de la Proposition commerciale, qui emporte par cette seule signature acceptation de la Proposition commerciale, ainsi que de l'ensemble des Conditions Générales qui y sont visées.

6. Durée

Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à compter de la date de la signature par le Client de la première Proposition commerciale les référençant ou dans les conditions de l'article 25 Evolution. Elles demeurent en vigueur aussi longtemps que des Services demeurent en cours d'exécution.

7. Collaboration

Les Parties s'engagent à (i) coopérer de bonne foi dans le cadre du Contrat en maintenant une collaboration permanente et à (ii) faciliter l'exécution de leurs obligations respectives.

Les Parties s'engagent à se communiquer toutes les informations et documents en leur possession, ou à en faciliter la consultation par l'autre Partie, dans la mesure où ceux-ci seraient nécessaires à l'exécution de leurs obligations respectives. Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour répondre aux demandes de fourniture, d'avis ou d'approbation de l'autre Partie.

Chaque Partie s'engage à désigner un correspondant responsable du bon déroulement des Services et assurant le rôle d'interlocuteur privilégié vis-à-vis de l'autre Partie. Par défaut, le correspondant FASTMAG est nominativement désigné sur les factures adressées au Client.

FASTMAG s'engage à apporter tout conseil et mise en garde au Client concernant les Services objets du Contrat.

Le Client s'engage à respecter des prérequis techniques ou organisationnels à la bonne réalisation et au bon fonctionnement des Services – ces prérequis sont notamment listés dans la Documentation, ils peuvent être complétés par tout moyen- et veille à suivre les préconisations de FASTMAG.

Il appartiendra à chaque Partie de faire connaître à l'autre toutes les difficultés dont elle pourrait avoir connaissance, et ce au fur et à mesure de l'exécution des Services.

Les Parties s'accordent en outre, en cas de survenance de problèmes dans l'exécution des Services à privilégier une attitude constructive de recherche de résultats et de résolutions de problèmes, de préférence à la recherche et la mise en évidence de leurs responsabilités respectives.

Il est expressément convenu que chacune des Parties s'interdit de soulever une exception d'inexécution par anticipation et renonce à faire exécuter les obligations de la Partie défaillante par un tiers sans l'accord préalable et express de cette dernière. Aucun remboursement de frais, ni aucune avance ne pourra être demandé à la Partie défaillante à ce titre sans son accord préalable et express.

8. Propriété intellectuelle

8.1. Progiciels

FASTMAG est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les Progiciels et détient les droits nécessaires à l'exécution des Services. Le Contrat n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle au bénéfice du Client. Le Client s'interdit tout agissement ou acte pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits d'auteur de FASTMAG sur le Progiciel ou à l'une quelconque des autres prérogatives de propriété intellectuelle susceptible d'être associée au Progiciel, telles que celles relevant de la propriété industrielle. Le droit d'accès et d'Utilisation du Progiciel est concédé au Client dans les seules limites du Contrat.

8.2 Logiciels tiers

FASTMAG déclare être titulaire des droits d'utilisation des logiciels tiers et détient les droits nécessaires à leur distribution, et ce dans la limite des droits qui lui sont

accordées au titre de leur licence d'utilisation. Le Client s'interdit toute utilisation non expressément autorisée par ces licences. La liste des logiciels tiers et la référence des licences d'utilisation correspondantes sont communiquées par FASTMAG sur demande du Client.

8.3 Livrables et savoir-faire

FASTMAG conserve la propriété pleine et entière des Livrables réalisés pendant l'exécution du Contrat.

FASTMAG reste propriétaire des moyens, outils, inventions, méthodes ou savoir-faire préexistants, mis en œuvre ou mis au point du fait de l'exécution des Services et se réserve la possibilité d'utiliser la connaissance, les enseignements et l'expérience tirés des Services et de procéder à des prestations similaires dans le cadre de son activité, dans le respect de son obligation de confidentialité.

8.4 Audit

FASTMAG pourra à tout moment procéder à tout audit qui lui paraîtrait opportun pour vérifier que l'Utilisation du Progiciel demeure dans les limites qui sont définies au Contrat. Le Client donne son autorisation à FASTMAG pour réaliser ces audits de contrôle par télémaintenance. Les audits devront perturber le moins possible le déroulement des activités normales du Client. En cas de non-respect des droits concédés constaté suite à un tel audit, FASTMAG pourra, sans préjudice de ses autres droits, facturer de deux fois le montant d'une année de redevance.

8.5 Contrefaçon

FASTMAG, en tant que titulaire des droits de propriété intellectuelle nécessaires à la conclusion du Contrat garantit le Client contre toute action en contrefaçon, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété industrielle, ou intellectuelle auquel l'exécution du Contrat porte atteinte en France (ci-après « l'Action »).

FASTMAG assurera seul et à ses frais la défense contre toute Action intentée à l'encontre du Client au motif que l'accès aux fonctionnalités du Progiciel ou un Livrable constitue une contrefaçon de marque, de brevet ou une violation de tout autre droit de propriété intellectuelle dont un tiers prétendrait être titulaire. FASTMAG prendra à sa charge les dommages et intérêts qui seraient prononcés à l'encontre du Client, à l'issue d'une décision de justice devenue définitive dans toute affaire de cette nature, à condition que :

- le Client ait notifié, dans les quinze (15) jours calendaires, par écrit, l'Action ;
- FASTMAG soit seul responsable de la direction et de la défense de l'Action et de toute négociation, transaction ou compromis pouvant intervenir dans le cadre de cette Action ;
- le Client assiste diligemment FASTMAG et lui communique toute information nécessaire à la bonne exécution du présent article.

Conditions Générales FASTMAG

Référence janvier 2020

FASTMAG décline toute responsabilité pour toute Action qui trouverait son origine dans :

- l'utilisation d'une version antérieure ou modifiée lorsque l'Action aurait été évitée en utilisant la version à jour et non modifiée d'un Livrable, ou
- les Données Client et tout ce que le Client fournit et qui est incorporé dans le Livrable ou injecté dans le Progiciel;
- la modification par le Client du Livrable, ou l'assemblage ou l'utilisation avec un logiciel ou tout matériel informatique ou autre, non fourni par FASTMAG ;
- l'utilisation dans des conditions non conformes au Contrat.

Si une telle Action se produit, ou apparaît comme probable, le Client accepte que FASTMAG négocie la possibilité pour le Client de continuer à bénéficier du Service concerné ou procède à sa modification ou à son remplacement. Si FASTMAG détermine qu'aucune de ces mesures n'est raisonnablement possible, le Client cessera d'Utiliser sur demande écrite de FASTMAG qui créditera alors le Client du montant de la redevance payée pour la période de non-Utilisation.

Ceci exprime l'intégralité des obligations de FASTMAG en matière de garantie de jouissance paisible.

9. Conditions relatives aux Services hébergés

9.1 Mise à Disposition

Sauf dispositions contraires énoncées dans la Proposition Commerciale, FASTMAG procède aux prestations prévues permettant d'ouvrir l'accès au Service hébergé et informe le Client par tout moyen de la Mise à Disposition. Toute Utilisation du Progiciel Mis à Disposition vaut validation de la réalisation desdites prestations nécessaires à la Mise à disposition.

A compter de la Mise à Disposition, le Client dispose d'un délai de 30 (trente) jours pour (i) s'assurer de leur conformité au Contrat et à la Documentation et (ii) pour faire valoir à FASTMAG, par écrit, toute Anomalie. Dans ce dernier cas, FASTMAG s'efforcera d'apporter aux Anomalies du Progiciel une Correction dans un délai raisonnable.

La réception est réputée acquise de manière tacite en l'absence de réserves émises par le Client dans le délai de trente (30) jours précités.

9.2 Droit d'accès aux Services hébergés

Sauf mention contraire de la Proposition Commerciale, le Progiciel est installé sur le Matériel hébergé auquel le Client accède à distance. Le Client Utilisera les Services hébergés conformément aux instructions et politiques raisonnables établies périodiquement par FASTMAG et communiquées au Client. FASTMAG concède au Client, pour la durée du Contrat, et sous réserve du paiement des redevances correspondantes, le droit d'Utilisation du Progiciel. Les droits concédés sont personnels, non exclusifs, non cessibles et non transférables. Le Client utilisera les

services exclusivement pour les besoins de sa gestion interne, dans la limite des droits concédés au Client au titre du Contrat. Toute autre utilisation, et notamment toute mise à disposition à des tiers, y compris à titre gratuit, est strictement interdite. FASTMAG se réserve la faculté d'assortir le Progiciel d'un dispositif technique susceptible d'empêcher tout usage du Progiciel non expressément autorisé au titre du Contrat.

9.3. Modalités d'accès aux Services hébergés

L'Utilisateur pourra se connecter, personnellement et à tout moment au Progiciel à l'exception des Plages de Maintenance, à partir du Matériel du Client, en utilisant ses Identifiants.

Le Client veillera à ce que les Utilisateurs satisfassent aux conditions d'Utilisation applicables. FASTMAG se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre l'accès d'un Utilisateur aux Services hébergés si FASTMAG estime raisonnablement que ledit Utilisateur n'a pas respecté les conditions d'Utilisation applicables ou Utilise les Services hébergés d'une façon inappropriée. FASTMAG n'a toutefois aucune obligation de procéder à une vérification systématique des conditions d'Utilisation des Services hébergés par les Utilisateurs.

Le Client prendra les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des Identifiants, de manière à éviter toute intrusion de tiers sur le Matériel hébergé.

Le Client accepte de se conformer (et se porte fort d'assurer la conformité des Utilisateurs) aux règles d'administration, de sécurité et de confidentialité suivantes :

- il est interdit de se connecter sous une fausse identité ou avec le compte d'un tiers ;
- il est interdit de créer des comptes d'utilisateurs par des moyens automatisés, sous des prétextes fallacieux ou par des moyens frauduleux ;
- il est interdit d'effectuer des modifications, des adaptations, des traductions ou de l'ingénierie inverse sur une partie quelconque du Progiciel ;
- le Client est tenu de notifier à FASTMAG sans délai de toute violation du système de sécurité des Services hébergés, y compris, sans s'y limiter, en cas d'utilisation non autorisée de ses Identifiants ;
- le Client est seul responsable de la garde de ses Identifiants et s'engage à ce qu'aucune personne non autorisée n'ait accès aux Services hébergés ;
- le Client assume la responsabilité de la sécurité du Matériel ;
- le Client s'engage à ne pas utiliser les Services hébergés à des fins non prévues au Contrat ou à des fins illégales ;
- le Client s'engage à ne pas participer à des activités susceptibles d'interférer

avec les Services hébergés ou les serveurs ou réseaux connectés aux Services hébergés, ou de les interrompre.

Le Client maintiendra le Matériel en conformité avec les prérequis communiqués périodiquement par FASTMAG (et disponibles sur demande) afin que FASTMAG puisse fournir les Services hébergés, étant précisé que les Mises à jour et Versions peuvent modifier les prérequis à respecter.

Toute modification du Matériel à partir duquel le Client accède au Progiciel ou utilisé par le Client en interaction avec le Progiciel est effectuée sous la responsabilité du Client, notamment en termes de compatibilité. Il est informé que toute modification peut le priver d'accès ou détériorer les conditions d'accès aux Services hébergés ou d'Utilisation. Le Client peut demander à FASTMAG toute information utile relative à la compatibilité, et ce dernier est tenu de lui répondre dans un délai raisonnable.

9.4 Qualité générale des Services hébergés

FASTMAG réalisera tous les efforts raisonnables pour assurer une disponibilité des Services hébergés au Client. Un Service «premium» peut être proposé au Client en option et en cas de souscription à ce Service, FASTMAG s'engage à respecter les niveaux de services prévus.

FASTMAG ne saurait être tenue pour responsable de la fiabilité, ni de la disponibilité des lignes de communication utilisées par le Client pour accéder aux Services hébergés. Le Client est informé de la nécessité de disposer de lignes de télécommunication fiables pour accéder aux Services hébergés. FASTMAG rappelle et le Client reconnaît et accepte l'aléa technique et les limites du réseau Internet.

Le Client choisit seul l'opérateur, fournisseur d'accès au réseau. FASTMAG n'est pas responsable des choix d'opérateur et FAI, ni des interruptions, vitesses d'accès depuis le Matériel et défaillances du réseau.

En particulier, eu égard à la complexité d'Internet, de l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, de l'afflux à certaines heures des utilisateurs, des goulots d'étranglement sur lesquels FASTMAG n'a pas de maîtrise, la responsabilité de FASTMAG est limitée au seul fonctionnement des Services hébergés dans les conditions exposées dans le Contrat. De même, le Client assume la responsabilité de la sécurité du Matériel et notamment la mise en place de mesures techniques (antivirus, firewall...) nécessaire à la protection du Matériel.

FASTMAG s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du Matériel hébergé permettant l'accès et l'Utilisation des fonctionnalités du Progiciel.

Toutefois, FASTMAG se réserve le droit de restreindre totalement ou partiellement l'accès aux Services hébergés pendant la Plage de Maintenance planifiée de 22h à 9h,

Conditions Générales FASTMAG

Référence janvier 2020

et en cas de Maintenance d'urgence décrite ci-après, afin d'assurer – ou de faire assurer – la maintenance du Matériel hébergé ou du Progiciel, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque réparation. Dans la mesure du possible, FASTMAG s'efforcera de ne pas rendre indisponible les Services hébergés pendant un temps excessif.

FASTMAG pourra de surcroît effectuer une Maintenance d'urgence interrompant temporairement l'exploitation afin de Corriger des Anomalies et prévenir des atteintes aux Services hébergés imminentes. Cette Maintenance d'urgence peut notamment résulter d'une constatation d'une faille de sécurité de nature à compromettre la sécurité des Services hébergés et les Données Client. FASTMAG s'engage à en informer le Client lorsque c'est possible afin qu'il puisse autant que faire ce peut prendre ses dispositions pour éviter ou minimiser toute perturbation de son activité.

FASTMAG peut interdire l'accès aux fonctionnalités du Progiciel et l'Utilisation ou supprimer un contenu dans les cas suivants, sans préavis, sous réserve d'en informer à bref délai le Client par tout moyen :

- atteinte, ou menace à l'atteinte, à la sécurité ou l'intégrité de tout ou partie de la plateforme (faille de sécurité détectée, intrusion, corruption des données, virus, malware...),
- demande de suspension ou de restriction ordonnée par une autorité administrative ou judiciaire ou par mise en demeure d'un tiers,
- décision d'une autorité judiciaire ou notification répondant aux critères de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN),
- présence de contenus manifestement illicites au sens de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN).

Ces actions ne peuvent donner lieu à aucun dédommagement de la part de FASTMAG et le Client reste redevable de l'intégralité du montant des redevances. Il est précisé que toute période d'interruption dans ce cadre fait intégralement partie de la Plage de Maintenance.

9.5. Conditions de Support et Maintenance

9.5.1. Périmètre

a) une assistance à l'Utilisation du Progiciel (à l'exception du Progiciel FASTMAG Copilot) et à l'exécution des opérations d'entretien courant de celui-ci qui incombent au Client, ces dernières étant précisées dans le manuel utilisateur mis à la disposition du Client sur le site internet de FASTMAG. FASTMAG s'efforcera, du mieux possible, eu égard aux informations fournies par le Client, de répondre aux sollicitations du Client en lui fournissant les informations sur les procédures à suivre, étant précisé que le Client doit avoir

préalablement fait toute diligence pour trouver la réponse dans la Documentation et que cette assistance ne se substitue pas à la formation nécessaire à la bonne Utilisation du Progiciel ; au-delà d'une durée de 15 minutes d'assistance, FASTMAG pourra inviter le Client à se reporter à la Documentation ou lui conseiller une formation complémentaire.

b) la Correction des Anomalies, uniquement si cette Anomalie est reproductible, y compris et au besoin par la fourniture d'une solution de contournement.

Les services de Support « Correctif » sont assurés par FASTMAG pendant les Heures ouvrées.

Afin d'optimiser l'efficacité du Support Correctif, le Client s'oblige à préparer au mieux toute Demande d'intervention et, en particulier, à se trouver à proximité de tous les éléments susceptibles d'aider FASTMAG dans le diagnostic (documentation, matériel, logiciel...) et communiquer à l'appui de sa Demande d'intervention, i) les copies d'écran ou autres éléments justifiant de l'Anomalie, ii) le descriptif des manipulations ayant précédé la survenance de celle-ci, iii) une copie complète des données et des résultats fournis, ainsi iv) les commentaires tendant à démontrer la défectuosité, et ce, afin de permettre à FASTMAG de préparer son intervention.

Avant toute Demande d'intervention, le Client s'assurera dans la mesure du possible que le dysfonctionnement ne se situe pas sur le Matériel et tout équipement sous sa responsabilité.

c) la fourniture des nouvelles Versions et/ou Mises à jour du Progiciel, étant rappelé que seule la dernière Mise à jour de la dernière Versions est maintenue.

Concernant la mise en conformité du Progiciel avec les nouvelles législations ou réglementations impératives en France, elles peuvent être incluses dans une Version si elles ne nécessitent pas le développement d'un nouveau module ou ne demandent pas la mise en œuvre d'une nouvelle technologie ou ne nécessitent pas une refonte importante des fonctionnalités. FASTMAG s'efforcera de prendre en compte les évolutions réglementaires et/ou législatives impératives dans des délais compatibles avec l'entrée en vigueur de ces évolutions.

En tout état de cause, le Support ne comprend pas la prise en charge par FASTMAG de Services de modifications ou d'adaptation ou d'évolution des Livrables liés à l'environnement ou aux besoins propres du Client (paramétrages, interfaces, développement spécifiques). Ces Services pourront faire l'objet d'une demande du Client qui donnera lieu à une nouvelle Proposition Commerciale.

d) la mise à jour de la Documentation en ligne.

9.5.2. Moyens et outils

Une Demande d'Intervention peut être réalisée :

a) par téléphone à la « hotline » FASTMAG, au numéro suivant 01 83 64 20 00, aux horaires suivants (France métropolitaine) hors jours fériés :

- lundi au jeudi : de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00
- vendredi : de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00
- samedi et dimanche : de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00

Dans ce cas, le ticket correspondant sera enregistré sur l'outil de ticketing par les équipes de FASTMAG.

b) par utilisation d'un outil de ticketing accessible depuis les Progiciels, point d'entrée qui assure l'accueil, la notification, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des Demandes d'Intervention du Client, accessible 24h sur 24, 7 jours sur 7, hors Plage de Maintenance.

Une Demande d'intervention reçoit un numéro d'identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de la Demande d'Intervention.

L'outil de ticketing permet la réalisation des services suivants :

- Identification de l'Utilisateur, identification du Client
- Qualifier la nature de sa demande
- Classifier l'Anomalie selon son niveau de sévérité
- Transmettre la Demande au service compétent
- Informer le Client de l'état d'avancement de la Demande
- Assister le Client à distance
- Assurer le traitement de la Demande et sa traçabilité jusqu'à sa clôture

Le Client fournira à FASTMAG toutes les informations requises par FASTMAG pour permettre le traitement de la Demande d'Intervention dans les meilleures conditions.

FASTMAG pourra intervenir en télé-assistance à condition que le Client se soit doté des éléments techniques nécessaires afin que FASTMAG puisse se connecter au Matériel à distance.

9.5.3 Exclusions

Les interventions de FASTMAG dues à l'une des causes suivantes ne sont pas comprises dans les services de Support et donneront, par conséquent, lieu à facturation supplémentaire aux tarifs de FASTMAG en vigueur :

- au non-respect par le Client de la Documentation ou à une Utilisation non conforme ;
- aux conséquences d'une intervention effectuée par le Client ou un tiers sans autorisation de FASTMAG ;
- aux autres progiciels que celui objet du Contrat, ou des données saisies ou injectées aux fins d'Utiliser le Progiciel ;
- au matériel ou aux logiciels non fournis par FASTMAG avec lesquels le Progiciel inter opère ;
- au non-respect par le Client des prescriptions de compatibilité du Matériel ;

Conditions Générales FASTMAG

Référence janvier 2020

- aux pannes ou dysfonctionnements affectant le Matériel
- dus à l'exploitation sur le Matériel de tout produit, programme (logiciels, progiciels,...) pouvant être à l'origine d'Anomalies, du fait de ses interférences éventuelles avec l'Utilisation ;
- à des facteurs en dehors du contrôle de FASTMAG notamment une panne de réseau ou d'un dispositif au-delà des points de raccordement du Matériel hébergé ou une bande passante insuffisante ;
- à la sollicitation trop fréquente de l'assistance dénotant une formation insuffisante des Utilisateurs,
- interventions liées aux Logiciels tiers,
- sont également exclues toutes opérations qui ne rentrent pas directement dans le périmètre du Support, tel que notamment :
 - o adaptations rendues nécessaires par la modification à l'initiative du Client de l'environnement d'Utilisation,
 - o développements de nouvelles fonctionnalités,
 - o la formation des Utilisateurs, qui fait l'objet d'une commande de Service distincte,
 - o tout recueil d'information auprès de tiers permettant de procéder à l'installation,
 - o le nettoyage des données saisies par le Client
 - o la reprise de données/fichiers,
 - o toute Anomalie survenant pendant la phase de Réversibilité ou en Période de Maintenance.

Toute intervention de FASTMAG dans le cadre d'un des cas d'exclusion listé fera l'objet d'une commande complémentaire du Client qui devra être acceptée par FASTMAG. Il est cependant précisé que si, au cours d'un appel à la hotline, le Client sollicite une assistance immédiate, FASTMAG pourra proposer (selon la faisabilité) la réalisation dans l'urgence du Service facturable correspondant. Dans ce cas, si le Client donne son accord par téléphone (les appels à la hotline étant enregistrés), le Service est réalisé et facturé sans commande écrite, au dernier tarif horaire de service en vigueur (pour information ce tarif est de 135€HT/heure au 01/01/2020, tout quart d'heure commencé étant dû).

9.6. Conditions de sauvegarde

FASTMAG réalise des sauvegardes quotidiennes des Données Client hébergées.

Le processus d'enregistrement des Données Client est le suivant :

FASTMAG sauvegarde les Données Client via un programme tous les jours entre 22h00 et 5h00 (heure du serveur). Les heures sont données à titre indicatif et sont susceptibles de modification. Chacune des sauvegardes est conservée sept jours.

Les Données Client sont sauvegardées sur le serveur de production lui-même puis répliquées en cascade sur un autre serveur distant.

Le processus de restauration des Données Client est le suivant :

- récupérer les données sur une des sauvegardes disponibles, puis
- lancer la restauration des Données Clients sur le serveur d'origine ou si nécessaire sur un nouveau serveur de production.

La durée de restauration des Données Client dépend principalement du volume de Données collectées.

9.7. Cas particulier de l'hébergement par le client ou un tiers hébergeur choisi par le Client

Sur demande expresse du Client et en cas d'acceptation de FASTMAG, les Services d'hébergement ne sont pas confiés à FASTMAG. Dans ce cas, les présentes Conditions Générales sont modifiées comme suit : les Services hébergés ne comprennent plus la sauvegarde et l'hébergement, le Progiciel étant hébergé par le Client ou un tiers hébergeur.

Dans ce cas :

- le Support Correctif est restreint à la Correction d'Anomalie du Progiciel, à l'exclusion de tout incident de connexion et toute difficulté d'accès ;
- FASTMAG n'assume aucune responsabilité relative à l'hébergement et/ou l'infogérance du Progiciel et des Données Client ou la sauvegarde des Données Client ;
- Le Client s'engage à rendre possible l'audit prévu par l'article 8.4 chez le tiers hébergeur ;
- Le Client fait son affaire personnelle de sa relation contractuelle avec le tiers hébergeur, l'ensemble des frais d'hébergement/infogérance restant en tout état de cause à sa charge ;
- Tout changement de data center hébergeant le Progiciel devra faire l'objet d'un accord préalable et écrit de FASTMAG qui facturera l'assistance qui serait requise par cette opération au temps passé.

10. Conditions relatives aux Services

10.1 - Obligations de FASTMAG

FASTMAG s'engage à exécuter les Services en y apportant le soin requis et d'une manière conforme aux règles de l'art.

Les Services sont réalisés par FASTMAG en assistance technique. FASTMAG rend compte au Client de l'exécution des Services par tout moyen.

10.2 – Obligations du Client

Le Client s'engage à définir clairement ses besoins et ses contraintes, suit et contrôle la définition et l'exécution des Services et procède à toute validation et réception des éventuels Livrables en résultant.

Au-delà des informations d'ores et déjà communiquées avant la signature du Contrat, le Client s'engage à fournir à FASTMAG dans des délais compatibles avec

le calendrier convenu les informations et éléments indispensables à la bonne compréhension de ses attentes et des éventuels problèmes posés au titre de l'exécution du Contrat.

Il appartient au Client d'obtenir toutes les autorisations nécessaires permettant à FASTMAG d'utiliser et/ou d'intégrer de quelque manière que ce soit tout logiciel, toute documentation, et plus généralement tout élément couvert par un droit de propriété intellectuelle appartenant au Client ou à un tiers.

10.3 Modalités d'exécution des Services

Le périmètre des Services est défini dans la Proposition Commerciale.

Le Client et FASTMAG pourront convenir d'un planning prévisionnel pour la réalisation des Services. Tout délai est indicatif et les dates pouvant être indiquées sont estimées, et en tout état de cause sous réserve que le Client accomplisse ses propres obligations et tâches.

Dans le cas où une intervention de FASTMAG a été planifiée avec le Client et que le Client souhaite l'annuler, ce dernier s'engage à en informer FASTMAG par écrit, au plus tard, deux (2) jours ouvrés minimum avant la date d'intervention. A défaut d'information de FASTMAG dans le délai susvisé les Services initialement prévus seront facturés selon le tarif en vigueur.

Selon le contexte et la durée des Services, les Parties pourront définir conjointement de mettre en place des instances de suivi dont elles préciseront si nécessaire les modalités d'organisation, de fonctionnement ou la fréquence ; les temps de préparation, réunions et compte rendu seront comptabilisés en Services.

10.4. Moyens mis en œuvre

Le Client met à disposition de FASTMAG en temps utile les informations, documents, moyens, matériels, logistique et/ou éléments nécessaires à l'exécution des Services.

Le Client s'engage à mobiliser les ressources nécessaires, et veiller à leur compétence, à étudier et valider les Livrables et à réaliser les tâches et livrables lui incombant.

Le Client s'assure de la coopération de tout tiers intervenant dans le cadre des Services ou dont l'action ou l'inaction est susceptible d'avoir un impact sur le bon déroulement des Services.

Le Client laissera libre accès à l'équipe FASTMAG chargée de l'exécution des prestations, à son environnement technique (matériels informatiques et ressources machines, accès réseau à distance, lignes télécom entre les sites, contrôleurs, documentation technique, manuels ou guides utilisateurs,...) dans la mesure où cet environnement est nécessaire au bon déroulement des Services. Cet environnement technique sera ouvert aux intervenants de FASTMAG les jours ouvrés, pendant les Heures Ouvrées, avec possibilité d'étendre cette plage sur demande exceptionnelle.

Conditions Générales FASTMAG

Référence janvier 2020

Les Services sont dans la mesure du possible réalisés par FASTMAG à distance, notamment la formation.

Lorsque l'exécution des Services s'effectue dans les locaux du Client :

- Le Client donne toute facilité d'accès aux intervenants de FASTMAG et met à leur disposition des locaux de nature à permettre la réalisation des Services dans des conditions normales (dimension, équipement, salubrité, sécurité, liaison, réseau, etc.) ;
- Le personnel de FASTMAG est soumis aux règles d'hygiène et de sécurité du règlement intérieur du Client et respectera les consignes et les procédures d'accès aux locaux/équipements du Client, sous réserve que le Client lui ait communiqué préalablement au démarrage des Services.

Le Client veille à effectuer les sauvegardes nécessaires des Données Client, données, fichiers, programmes et autre information auxquels FASTMAG pourrait avoir accès dans le cadre de la réalisation des Services.

10.5. Livrables

10.5.1 Livrables documentaires

En cas de livraison de Livrable documentaire par FASTMAG tels que compte-rendu de réunion ou rapport d'activité, sauf disposition contractuelle contraire, à défaut de remarques écrites du Client dans un délai de 5 (cinq) Jours Ouvrés à compter de la réception, ils sont réputés validés par le Client.

Lorsque FASTMAG soumet au Client une fiche de formation ou d'intervention actant de la réalisation du Service par FASTMAG, si le Client ne retourne par ladite fiche signée à FASTMAG, elle est réputée validée dans les conditions ci-dessus exposées.

10.5.2 Livrables techniques

Le Client peut solliciter des paramétrages, adaptations ou développements spécifiques répondant à des besoins qu'il devra décrire précisément et, sur la base de ce descriptif (cahier des charges), FASTMAG indique la faisabilité et dans ce cas précise l'attendu retenu dans la Proposition commerciale. Ce descriptif devient le seul référentiel de conformité des Livrables techniques associées. FASTMAG peut réaliser une démonstration intégrant ces Livrables techniques puis, après validation/acceptation du Client, les installe sur le Matériel hébergé de manière à compléter les fonctionnalités du Progiciel. La réception desdits Livrables est acquise dans les conditions de l'article 9.1 des présentes Conditions Générales.

10.5.3 Droits concédés pour les Livrables

Le périmètre des droits concédés par FASTMAG au Client sur Livrables suit le périmètre des droits concédés au titre de de l'article 9.2 des présentes Conditions Générales.

11. Conditions relatives au Matériel revendus

11.1. Propriété des Matériels revendus

Les Matériels revendus par FASTMAG resteront la propriété de FASTMAG quel que soit le mode de financement, jusqu'au paiement intégral du prix de vente desdits Matériels, principal et intérêts, à FASTMAG. La présente clause de réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques de ces Matériels au Client dès la signature du bon de livraison par ce dernier.

11.2. Expédition

Les Matériels revendus sont expédiés à la charge du Client jusqu'au lieu de livraison indiqué par le Client. Les délais de livraison sont purement indicatifs, les livraisons n'étant effectuées qu'en fonction des disponibilités de stock des constructeurs concernés. Les éventuels retards de livraison n'entraînent aucune pénalité et ne justifient en aucun cas une annulation de commande.

11.3. Livraison

Lors de la livraison, le Client devra signer le bon de livraison présenté par le transporteur, et en cas de dommages faire toutes réserves sur ce bon de livraison. En cas d'avaries, de dommages ou de matériels manquants, le Client dispose d'un délai maximum de soixante-douze (72) heures à compter de la signature du bordereau de transport pour en informer le transporteur et FASTMAG, chacun par lettre recommandée avec avis de réception. A défaut, la réception des Matériels est réputée acquise tacitement et sans réserve et le Client perdra tout recours à l'encontre du transporteur et de FASTMAG.

11.4. Réception

Il appartient au Client de faire le nécessaire pour réceptionner les Matériels revendus dans ses locaux et de disposer d'un emplacement accessible et aménagé à cet effet. FASTMAG recommande vivement au Client de ne pas mettre en service opérationnel les Matériels livrés sans avoir préalablement respecté une période de tests approfondis.

A compter de la signature du bordereau de transport, le Client dispose d'un délai de huit (8) jours pour vérifier la conformité des Matériels à la documentation fournie par le constructeur concerné. Passé ce délai, et sans réserve écrite de la part du Client, dûment adressée à FASTMAG, par lettre recommandée avec accusé de réception dans les délais impartis, les Matériels seront considérés conformes. Il appartient au Client de fournir les justifications quant à la réalité de(s) non-conformité(s) alléguée(s).

11.5. Garantie

Les garanties attachées aux Matériels revendus sont celles de leurs constructeurs respectifs. Les conditions de garantie sont traditionnellement jointes aux emballages d'origine. Si tel n'est pas le cas, le Client devra en demander communication directement au constructeur concerné. En cas de dysfonctionnement, le Client fait jouer la garantie directement auprès du constructeur selon les conditions de ladite garantie. FASTMAG rappelle au Client que la garantie s'applique sous réserve,

notamment, que le Client ait respecté lors de l'utilisation des Matériels les procédures décrites dans les documentations jointes par les constructeurs.

En outre, il est recommandé au Client de souscrire toute extension de garantie et de contrat de maintenance auprès du constructeur pour assurer la maintenance des défauts des Matériels.

12. Confidentialité

Sont considérés comme confidentiels pour chacune des parties et les membres de leur personnel :

- les informations, documents de toute nature et savoir-faire, quels que soient le support et la forme utilisés pour leur transmission ;
- transmis par l'autre partie ;
- ayant un rapport direct ou indirect avec l'objet du présent contrat, la nature et l'étendue des services concernés,
- dès lors que ces informations, documents et autres sont soit expressément qualifiés par la partie émettrice de « confidentiel », soit confidentiel par nature.

Chacune des parties s'engage à ce que les informations qu'elle reçoit pour l'exécution du contrat de la part de l'autre partie :

- soient protégées et gardées strictement confidentielles et soient traitées avec le même degré de précaution et de protection qu'elle accorde à ses propres informations confidentielles de même importance ;
- ne soient transmises de manière interne qu'aux seuls membres de son personnel ayant nécessairement à en connaître pour l'exécution du présent contrat, et à veiller à ce que ces informations ne puissent être utilisées par ces personnes que dans ce seul cadre ;
- ne soient ni divulguées, ni susceptibles de l'être, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit sous quelque forme que ce soit ;
- ne soient pas utilisées en tout ou partie pour quelque cause que ce soit à d'autres fins que la réalisation du présent contrat.

Chacune des parties se porte fort du respect des obligations stipulées ci-dessus par les membres de son personnel auquel elle aura divulgué lesdites informations.

Dans le cas où, par dérogation à ce qui précède, l'une des parties aurait été autorisée par l'autre partie à communiquer des informations confidentielles à un tiers, cette partie se porte également fort du respect par ce tiers des obligations de confidentialité visées au présent contrat. En conséquence, ladite partie serait responsable de tout manquement commis par les personnes dont elle s'est portée fort. Le présent article ne s'applique pas aux éléments d'information :

- qui étaient dans le domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans

Conditions Générales FASTMAG

Référence janvier 2020

- qu'il y ait eu contravention au présent contrat ;
- dont la partie concernée pourrait prouver qu'ils étaient en sa possession antérieurement à la date d'effet du présent contrat ;
- qui résultent de développements internes menés par la partie concernée sans utilisation d'informations confidentielles au sens du présent article ;
- qui sont communiqués à l'une des parties ou à ses collaborateurs ou employés par des tiers aux présentes sans qu'il y ait contravention au présent article ;
- qui sont divulgués avec l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

Les dispositions du présent article s'appliquent pendant toute la durée du Contrat et demeurent en vigueur pendant une durée de deux (2) ans après son expiration, pour quelque cause que ce soit.

13. Conditions financières

13.1 Prix

Le Client règle, en contrepartie des fournitures et services délivrés par FASTMAG, le prix dont le montant est indiqué dans la Proposition commerciale, indexé SYNTEC dans les conditions du Contrat.

Les prix s'entendent hors taxes, les droits et taxes applicables seront facturés en sus et seront ceux en vigueur au jour de la facturation.

La mise en œuvre des Services à la charge de FASTMAG est subordonnée au paiement par le Client du montant des sommes dues, telles qu'indiquées dans la Proposition commerciale.

13.2. Conditions de facturation

13.2.1 Acompte à la commande

Le Client règle à FASTMAG à la date de signature de la Proposition Commerciale l'acompte indiqué dans ladite Proposition Commerciale.

13.2.2 Factures dématérialisées

FASTMAG adresse ses factures par courriel à l'Adresse de contact Client.

13.2.3 Redevance pour les Services hébergés

FASTMAG facture au Client :

- si elle prévue dans la Proposition commerciale, une redevance initiale (dite « droit d'usage initial ») à la date de Mise en disposition ;
- une redevance récurrente (dite « droit d'usage ») due dès la Mise à Disposition, nonobstant les Services complémentaires à réaliser, périodiquement (chaque mois, trimestre, semestre ou année selon l'accord défini avec le Client) terme à échoir. Il est précisé que les factures récurrentes sont datées du premier jour ouvré de la période ;
- en cas de Mise à Disposition entre le 1er et le 15 du mois M, la redevance est facturée à compter du premier jour du mois M,

- en cas de Mise à Disposition entre le 16 et le 31 du mois M, la redevance est facturée à compter du premier jour du mois M+1.

13.2.4 Services

Les Services, hors Services hébergés, sont facturés au Client par FASTMAG après réalisation du Service concerné, déduction faite de l'acompte éventuellement versé.

Le prix des prestations est soit forfaitaire soit lié au nombre d'heures d'assistance à réaliser et du prix « heure/homme » ou « jour/homme » (pouvant varier par profil d'intervenant ou type de prestation) indiqué dans le Proposition Commerciale. Tout quart d'heure commencé de Services est dû.

Les frais de déplacement, de repas et de séjour, au départ de l'agence de rattachement du collaborateur de FASTMAG intervenant sur le site du Client en fonction des compétences allouées et nécessaires, seront refacturés sur justificatifs communiqués par FASTMAG sur demande du Client.

13.2.5 Matériels revendus

Les Matériels revendus sont facturés au Client par FASTMAG à la livraison, déduction faite de l'acompte éventuellement versé.

13.3 Modalités de règlement

L'acompte est réglé par le Client par tout moyen.

Le mode de paiement est le prélèvement automatique pour toutes les redevances récurrentes. Dans cette optique, le Client s'engage, à première demande, à signer et à produire tout document nécessaire pour favoriser la mise en place de ce mode de paiement en faveur de FASTMAG en signant un mandat SEPA. Si FASTMAG accepte exceptionnellement que le Client utilise un autre mode de règlement que le prélèvement automatique lors de la signature d'une ou plusieurs Propositions Commerciales, FASTMAG pourra exiger la mise en place de ce mode de règlement pour toutes les redevances récurrentes en cas de retard de paiement d'une ou plusieurs factures.

Toute facture de FASTMAG est payable par le Client à 10 (dix) jours date de facture.

Le CLIENT ne pourra aucunement décider seul d'une réduction quelconque des sommes y figurant. Il est précisé qu'un litige sur tout ou partie d'une facture ne saurait en aucun cas justifier le non règlement des autres factures.

Tout frais occasionnés par le retour d'un prélèvement impayé ainsi que tous les frais de recouvrement de quelque nature qu'ils soient, engagés par FASTMAG pour obtenir le paiement de la créance, seront à la charge du Client.

13.4 Révision des prix

Les prix établis pour les Services sont indexés automatiquement annuellement par application de la formule suivante :

$P1 = P0 \times S1/S0$, dans laquelle :

- P0 est le prix de base de la Proposition Commerciale ou le dernier prix révisé;

- P1 est le nouveau prix facturé ;
- S1 est le dernier indice SYNTEC publié à la date de facturation ;
- S0 est l'indice SYNTEC de référence. Il s'agit de l'indice datant d'un an avant S1.

En cas de disparition de l'indice de révision et à défaut d'accord sur un nouvel indice, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de commerce de PARIS pour définir un indice qui s'intégrera dans la formule de révision. Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

13.5 Pénalités de retard

Le défaut de paiement à l'échéance des sommes dues entraînera, nonobstant la mise en jeu de la clause « Résiliation », de plein droit et du seul fait de l'arrivée du terme :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu ;
- l'application sur lesdites sommes d'un intérêt de retard égal au taux de refinancement de la BCE en vigueur augmenté de dix (10) points de pourcentage, à compter de leur date d'exigibilité, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce ;
- le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros par facture, étant entendu que lorsque les frais de recouvrement sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, FASTMAG peut demander une indemnisation supplémentaire sur justification (pour la rémunération d'un avocat, d'une société de recouvrement, etc.), conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce. En cas de recours à un organisme de financement ou de demande de facturation à un tiers désigné par le Client, le Client est solidairement responsable de toute somme impayée par ce dernier.

13.6 Suspension

FASTMAG se réserve le droit de suspendre l'exécution de tous les Services visés dans la Proposition commerciale, et notamment l'accès aux Services hébergés, en cas de paiement tardif du Client après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, restée plus de 8 jours calendaires infructueuse, et ce jusqu'au règlement de la facture en souffrance, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation, et sans préjudice du droit pour FASTMAG de poursuivre le recouvrement des sommes dues et des dommages et intérêts éventuellement dus. De manière générale, l'exécution de toute commande par FASTMAG est subordonnée à l'absence de créance non recouvrée de FASTMAG à l'encontre du Client, de quelque nature que ce soit.

Conditions Générales FASTMAG

Référence janvier 2020

14. Résiliation

14.1. Résiliation pour convenance

Le Client pourra résilier le Contrat à tout moment, moyennant le respect d'un préavis d'au moins 1 (un) mois par lettre recommandée avec avis de réception, et le Contrat prendra fin le dernier jour du mois de fin du préavis.

FASTMAG pourra résilier le Contrat moyennant le respect d'un préavis d'au moins 6 (six) mois par lettre recommandée avec avis de réception et le Contrat prendra fin le dernier jour du mois de fin du préavis.

14.2. Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une ou l'autre des parties à l'une de ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la Lettre Recommandée avec Accusé de Réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra, de plein droit résilier le Contrat relatif au Service concerné; dans ce cas, la résiliation n'aura pas pour effet d'entraîner la résiliation des autres Contrats en cours qui demeureront en vigueur.

Par dérogation à ce qui précède, FASTMAG pourra résilier le Contrat de plein droit et sans préavis en cas de manquement du Client à ses obligations relatives aux droits de propriété intellectuelle de FASTMAG.

Le fait par l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées au Contrat, ou de ne pas se prévaloir d'un droit, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation ou au droit en cause.

Les Parties conviennent qu'aucune d'elles ne pourra, en quelques circonstances que ce soit, prononcer la résolution unilatérale du Contrat, seules les modalités de résiliation visées contractuellement étant autorisées. Ainsi la résiliation prononcée par une Partie n'affecte pas les obligations déjà échues et ne peut avoir pour conséquence les effets d'une résolution rétroactive ; la résolution du Contrat ne pourra être prononcée que par une décision judiciaire.

14.3 Autres cas de résiliation

Selon les cas, et moyennant le respect d'un préavis de 15 (quinze) jours FASTMAG se réserve la possibilité de rompre unilatéralement le Contrat en cas d'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire ou de liquidation du Client, sauf décision contraire de l'administrateur judiciaire.

14.4 Conséquences de la résiliation

La résiliation d'un Contrat n'emporte pas résiliation des autres Contrats.

La résiliation s'entend sous réserve de tous dommages et intérêts auxquels la partie lésée pourrait prétendre.

En cas de résiliation, et quelle qu'en soit la cause, (i) le Client devra cesser tout accès aux Services hébergés et toute Utilisation du Progiciel et restituer la totalité des Livrables et éléments en sa possession dont il n'a pas acquis la propriété, (ii) reste tenu

du paiement de tous les Matériels livrés et tous les Services réalisés jusqu'à la date d'effet de la résiliation et plus généralement du paiement de toutes factures dues et restées impayées nonobstant la prise d'effet de la résiliation, (iii) FASTMAG facturera au Client les sommes que FASTMAG serait amenée à verser à des tiers ainsi que pour tous les frais encourus du fait de cette résiliation.

15. Réversibilité

A l'expiration du présent Contrat, quelle qu'en soit la cause, la phase de réversibilité permet au Client directement ou par l'intermédiaire de tout tiers de son choix (réputé professionnel en son domaine) de récupérer l'ensemble de ses données stockées sur le Matériel hébergé.

Sur demande écrite du Client et adressée à FASTMAG par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de cessation de la relation contractuelle, qu'elle qu'en soit la cause, FASTMAG s'engage :

- à restituer, et éventuellement détruire, au choix du Client, sauf disposition contraire de la réglementation applicable, l'ensemble des données et/ou documents d'exploitation appartenant à ce dernier;
 - à apporter au Client, ou à tout tiers désigné par ce dernier, l'assistance nécessaire durant la période de migration pour faciliter la réversibilité ;
- La prestation de réversibilité fait l'objet d'un chiffrage annexe, non inclus dans les conditions financières du Contrat. FASTMAG facturera une telle prestation sur la base du taux journalier en vigueur au moment de l'opération. Il est entendu entre les Parties que la mise en œuvre de la réversibilité ne suspend pas l'exécution des obligations contractuelles des Parties. Par conséquent, FASTMAG continuera de facturer au Client les Services au titre du Contrat, le Client s'engageant corrélativement à les honorer.

Si la phase d'assistance à la réversibilité excède la durée du préavis de résiliation, les Parties conviennent expressément de proroger la durée du Contrat jusqu'à la fin de la réversibilité, étant précisé qu'en tout état de cause cette phase ne pourra excéder trois (3) mois.

16. Non débauchage

Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher, faire travailler, directement ou indirectement, le personnel de FASTMAG pendant la durée des relations contractuelles, et pendant une durée de douze (12) mois à compter de la cessation des relations contractuelles. En cas de non-respect par le Client de cette obligation, celui-ci s'engage à verser à FASTMAG une pénalité égale à vingt-quatre (24) mois du dernier salaire brut mensuel de la ou des personnes en cause.

17. Responsabilité

Les parties conviennent expressément que FASTMAG est tenue, pour l'exécution de l'ensemble des Services visés aux présentes conditions générales, d'une obligation de moyens.

FASTMAG ne garantit pas l'aptitude du Progiciel à atteindre des objectifs que le Client se serait fixé ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision mais qu'il n'aurait pas, d'une part, préalablement exposées par écrit de façon exhaustive et qui, d'autre part, n'auraient pas fait l'objet d'une validation expresse de FASTMAG.

Le Client assume les responsabilités qui concernent (i) l'adéquation de l'expression de ses besoins à ses besoins réels, (ii) l'adéquation des Services à ses besoins le choix du Progiciel, (iii) l'usage faits des résultats obtenus en Utilisant le Service; (iv) la qualification et la compétence de son personnel tant lors de la mise en œuvre qu'en exploitation, (v) la licéité et qualité de ses données, (vi) l'entretien, la qualité et les performances de son environnement, de son réseau et des moyens d'accès aux Services hébergés, ainsi que la réalisation de l'ensemble des tâches à sa charge dans les délais conformes à ses attentes.

La responsabilité de FASTMAG ne peut être engagée si :

- le Client n'a pas lui-même respecté l'intégralité de ses obligations à sa charge par le Contrat;
- en cas d'erreur ou de négligence de la part du Client, de l'un de ses employés, ou d'un tiers mandaté par le Client ;
- en cas de non-respect des préconisations de FASTMAG par le Client, ses employés et ledit tiers.

Les parties conviennent que la responsabilité de FASTMAG ne peut être engagée que pour les conséquences des dommages directs, à l'exclusion des dommages indirects et autres pertes d'exploitation, pertes de bénéfice ou d'image ou de toute autre pertes financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Progiciel, ou les conséquences de prétentions, réclamations formulées par un tiers quel qu'il soit à l'encontre du Client. En cas de perte ou dommage causé aux données du Client du fait de FASTMAG, la responsabilité de FASTMAG sera limitée à la restauration de la dernière sauvegarde réalisée par FASTMAG.

La responsabilité de FASTMAG peut être engagée par le Client sur faute prouvée.

Les parties conviennent expressément que le montant total de la réparation éventuellement due par FASTMAG au Client, tous sinistres et dommages confondus, y inclus toute restitution, du fait de la responsabilité jugée de FASTMAG, ne pourra être supérieur aux sommes payées par le Client pour les Services ayant occasionné le sinistre, au cours des douze (12) mois ayant précédé la survenance du sinistre. Les stipulations du Contrat répartissent le risque entre les parties. Les prix convenus reflètent cette répartition du

Conditions Générales FASTMAG

Référence janvier 2020

risque et la limitation de responsabilité qui en résulte. De convention expresse et déterminante de la volonté de contracter de FASTMAG, ces dispositions resteront applicables en cas de cessation du Contrat, et ce même en cas de résolution judiciaire du Contrat.

A l'exception de toute action qui pourrait être intentée par FASTMAG à l'encontre du Client en cas de défaut de paiement des sommes dues au titre de l'exécution des services objet des présentes, et sauf dispositions contraires d'ordre public, les parties s'interdisent mutuellement d'intenter une action contre l'autre plus de un an après l'apparition de son fait générateur et seront alors réputées avoir renoncé à se prévaloir de ce manquement contractuel.

18. Données à caractère personnel

18.1. Contexte et engagements

Dans le cadre des Services, objets du Contrat souscrit par le Client auprès de FASTMAG, FASTMAG est amenée à traiter des Données Client.

Si les Données Client comportent des DCP, chaque Partie s'engage à se conformer à ses obligations en application de la Législation DCP.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, chacune des Parties est amenée à collecter et traiter des DCP concernant certains salariés de l'autre Partie (identité professionnelle) afin de lui permettre de gérer la relation contractuelle. Celle gestion inclut pour FASTMAG les actions d'information et de promotion de ses produits et services.

Il est précisé que :

- lorsque FASTMAG a la qualité de Sous-traitant, le traitement est détaillé dans l'Annexe 1 « Description du traitement des DCP » ;
- si des exigences spécifiques nouvelles résultant du traitement de DCP accroissaient la charge de travail de FASTMAG, les Parties conviendraient d'un avenant pour envisager les conditions, notamment financières, de cette extension ;
- les mesures techniques et organisationnelles de sécurité mises en œuvre par FASTMAG sont détaillées en annexe A dans leur version en vigueur ; il est précisé FASTMAG se réserve la possibilité de mettre à jour régulièrement cette annexe technique; FASTMAG informe le Client par notification ; la mise à jour ne fait pas l'objet de la procédure prévue à l'article « Evolution ».

18.2 Obligations du Client

Le Client est seul responsable et garantit la qualité, la licéité et la pertinence des Données Client.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés et/ou partagés via les Services hébergés.

Le Client demeure le seul propriétaire des Données Client transitant par les Progiciels. Il garantit, en outre, être titulaire des droits lui permettant de traiter et de faire traiter par FASTMAG les Données Client. Le Client garantit FASTMAG à première demande contre tout préjudice qui résulterait de la mise en cause de FASTMAG par un tiers pour une violation de cette garantie.

Le Client, en tant que Responsable du Traitement, garantit à FASTMAG que le traitement en cause satisfait aux exigences de la Législation DCP, notamment que les DCP sont traitées de manière licite, loyale et transparente, qu'elles ont été collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et que l'information requise aux personnes concernées par le traitement a bien été fournie au moment de la collecte des DCP.

A ce titre, le Client garantit FASTMAG contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les DCP seraient traitées par FASTMAG pour le compte du Client et, en conséquence, à indemniser FASTMAG de toute condamnation de ce chef. Dans ce cadre également, le Client s'engage à ne pas réclamer à FASTMAG une quelconque réparation dans le cas où il aurait été amené à réparer l'intégralité du dommage causé.

Le Client s'engage à documenter, par écrit, toute instruction concernant le traitement de DCP par FASTMAG. Il donne à ce titre instruction à FASTMAG d'effectuer les traitements décrits dans l'Annexe du Contrat « Description du traitement des DCP ». Le Client s'engage également à mettre à la disposition de FASTMAG toute information nécessaire pour la bonne exécution de la sous-traitance et notamment communiquer dans un délai de cinq (5) jours à compter de la signature de la Proposition Commerciale les coordonnées (nom, prénom, email) de son Délégué à la Protection des Données (ou du correspondant DCP le cas échéant).

Le Client veille, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par la Législation DCP de la part de FASTMAG, notamment au travers de la réalisation d'audits conformément à l'Article « Audit ».

18.3 Obligations de FASTMAG

Dans la limite des dispositions de l'Article « Responsabilité », FASTMAG fera ses meilleurs efforts pour préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des Données Client au regard des obligations légales qui lui incombent.

FASTMAG, en tant que Sous-Traitant, mettra en œuvre, pour celles qui le concernent, les mesures techniques et organisationnelles de sécurité listés en annexe A.

Il est expressément convenu que FASTMAG :

- traite les DCP uniquement pour la/les finalité(s) qui font l'objet de la sous-traitance en application de l'Annexe 1 « Description du traitement des DCP » ;

- ne traitera les DCP que sur instruction documentée du Client, et concernant les transferts vers les pays hors Union européenne ou à une organisation internationale, conformément aux dispositions de l'article « Transferts ». En outre, si FASTMAG est tenue de procéder à un transfert de DCP vers un pays hors Union européenne ou à une organisation internationale en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat-Membre auquel FASTMAG est soumis, elle informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la législation concernée interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- informe immédiatement le Client si FASTMAG considère, selon elle, qu'une instruction donnée par le Client constitue une violation de la Législation DCP. Les Parties précisent que dans le cadre de l'objet du Contrat, FASTMAG ne saurait être tenue de veiller à la mise en conformité effective ou de conseiller le Client au regard de la Législation DCP concernant les traitements mis en œuvre par le Client ;
- veille à ce que les personnes autorisées à traiter les DCP s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée ;
- pourra sous-traiter tout ou partie des activités de traitement réalisées pour le compte du Client. En cas de changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'un ou plusieurs sous-traitants de la liste en annexe B, FASTMAG en informera également le Client, lui donnant ainsi la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements. Cette information est réalisée par notification. Le Client doit émettre ses objections dans un délai de dix (10) jours, en indiquant les motifs raisonnables et documentés tenant au non-respect par ce ou ces sous-traitant(s) de la Législation DCP. A défaut, le changement opéré dans la liste par FASTMAG est accepté par le Client ; il est précisé que la mise à jour de l'annexe B ne fait pas l'objet de la procédure prévue à l'article « Evolution ». FASTMAG impose les mêmes obligations en matière de protection des DCP que celles énumérées aux présentes par contrat à son sous-traitant ;
- notifie au Client toute violation de DCP au sens de la Législation DCP, dans les meilleurs délais à compter du moment où elle en a eu connaissance, auprès du contact Client, étant précisé qu'il appartient au Client de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et aux personnes concernées, le cas échéant. Néanmoins, une assistance pourra être assurée par FASTMAG dans le cadre de ces notifications, sur demande du

Conditions Générales FASTMAG

Référence janvier 2020

Client et selon des modalités discutées entre les Parties ;

- selon le choix du Client, supprime toutes les DCP ou les renvoie au Client au terme de la prestation, et détruit les copies existantes sauf disposition légale contraire ;
- met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations dans le cadre des prestations de sous-traitance de DCP qu'elle effectue pour le compte du Client et pour permettre la réalisation d'audits conformément à l'article « Audit ».

Dans le cadre de son obligation d'assistance vis-à-vis du Client, FASTMAG s'engage, le cas échéant dans des conditions financières à définir entre les Parties, à :

- aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes des personnes concernées relatives à leurs droits. A ce titre, en cas de réception directement par FASTMAG d'une telle demande, il est convenu que celle-ci transmet la demande au Client, à qui revient la charge d'y apporter une réponse dans les délais prévus par la Législation DCP ;
- aider le Client à garantir le respect des obligations de sécurité. Il est entendu entre les Parties que les engagements de FASTMAG ne portent que sur les moyens qu'elle est à même de mettre en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité des DCP ;
- aider le Client dans le cadre des notifications des violations de DCP au sens de la Législation DCP et lorsque celui-ci décide de mener une analyse d'impact relative à la protection des DCP ainsi que, le cas échéant, pour la réalisation de la consultation préalable à l'autorité de contrôle, en fournissant toute documentation utile à sa disposition que le Client ne détient pas.

Les Parties s'accordent sur le principe que l'assistance fournie au Client par FASTMAG au titre de la présente clause est effectuée compte tenu de la nature du traitement et du niveau d'information dont FASTMAG bénéficie de la part du Client et dans les limites des obligations lui incombent. Les demandes d'assistance supplémentaires non couvertes par le Contrat donneront lieu à un accord spécifique entre les Parties.

18.4 Transferts

En cas d'instruction donnée par le Client impliquant un transfert de DCP vers un pays hors Union européenne, le Client garantit FASTMAG que ces éventuels transferts seront réalisés dans le respect des conditions posées par la Législation DCP.

Le Client accepte le transfert par FASTMAG de DCP en dehors de l'Union Européenne à la condition que ce transfert soit fondé (i) sur une décision de la Commission

européenne constatant que le pays tiers, un territoire ou un ou plusieurs secteurs déterminés dans ce pays tiers, ou l'organisation internationale en question assure un niveau de protection adéquat, ou (ii) sur des Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne, le Client mandatant FASTMAG pour signer avec ses sous-traitants situés hors Union Européenne lesdites Clauses Contractuelles Types au nom et pour le compte du Client, ou (iii) sur les garanties appropriées décrites à l'article 46 du RGPD ou (iv) sur l'une des conditions posées par l'article 49 du RGPD.

18.5. Audit

Le Client peut au cours de l'exécution du Contrat, dans la limite d'une (1) fois par année contractuelle et pour justes motifs, faire procéder à ses frais et sous sa responsabilité à un audit dont le seul objet est de vérifier la conformité des Prestations au Contrat.

Cet audit est notifié par Le Client à FASTMAG par lettre recommandée avec accusé de réception détaillant le protocole qui sera déroulé, les méthodes utilisées et données auditées, trente (30) Jours Ouvrés avant la date projetée de sa mise en œuvre. L'audit est effectué par Le Client ou par un tiers désigné par lui, à la double condition que ce tiers ne soit pas un concurrent direct ou indirect de FASTMAG et qu'il ait conclu un accord de confidentialité dont copie sera remise à FASTMAG pour approbation.

Il est expressément convenu que la collaboration active de FASTMAG à cet audit ne peut pas le conduire à devoir communiquer des documents internes notamment de nature financière, comptable ou tenant à ses relations avec d'autres clients. Le Client reste seul responsable des éventuelles conséquences de cet audit sur la réalisation des Prestations.

Les résultats d'audit feront l'objet d'un débat contradictoire et d'une validation par les Parties. Les frais d'audit demeureront à la charge du Client, ainsi que les éventuels frais engagés et temps passé par FASTMAG.

19. Sous-traitance

FASTMAG se réserve le droit de faire appel à un sous-traitant, pour l'exécution de tout ou partie des obligations lui incombant au titre du Contrat. FASTMAG demeure garant vis-à-vis du Client des prestations confiées à son sous-traitant.

20. Cession du contrat

La cession du Contrat par le Client devra faire l'objet de l'accord exprès, écrit et préalable de FASTMAG.

FASTMAG se réserve le droit de céder l'ensemble de ses droits et obligations au titre du Contrat.

21. Force majeure

Les cas de force majeure suspendent les obligations des Parties. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la

jurisprudence. En outre, les Parties conviennent que la force majeure est définie comme tout événement en dehors du contrôle de FASTMAG et contre lequel elle n'a pu raisonnablement se prémunir et dont elle n'aurait pallié les conséquences autrement qu'en engageant des dépenses hors de proportion avec les rémunérations qu'elle reçoit.

22. Assurance

FASTMAG déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance de responsabilité civile professionnelle pour tous les dommages corporels, matériels et immatériels causés au client ou à un tiers, dans le cadre de l'exécution des présentes.

Le Client déclare avoir souscrit une assurance de responsabilité civile auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, pour tous les dommages qui pourraient être causés aux matériels, qui restent la propriété de FASTMAG jusqu'au complet paiement du prix.

23. Référence

FASTMAG est expressément autorisée à citer le Client à titre de référence commerciale dans ses communications avec les tiers sur le support de son choix, incluant la dénomination sociale du Client, ses marques et/ou logos, les noms du ou des Progiciel(s) fournis, et à décrire de façon succincte le projet du Client.

24. Intégralité

Le Contrat composé des présentes conditions générales et de la Proposition commerciale signée correspondant aux services associés, exprime l'intégralité des obligations des Parties. Aucun autre document technique, publicitaire ou commercial, aucune correspondance antérieure à la signature du contrat ne pourra engendrer d'obligation à la charge de l'une ou l'autre des Parties.

25. Evolution

Afin de permettre l'évolution de ses services ou de sa gestion administrative et commerciale, FASTMAG pourra modifier certaines clauses et conditions des Conditions Générales en vigueur, concernant tous les Services en cours d'exécution. Le Client sera averti de ces changements au moins 3 (trois) mois avant la mise en application. Le mode de notification privilégié est le courriel adressé à l'Adresse de contact Client. Le Client dispose alors de la faculté dans ce délai de refuser l'application de ces changements par Lettre recommandée avec avis de réception, reçue par FASTMAG au plus tard au terme du délai de 3 (trois) mois visé ci-dessus. Dans cette hypothèse, le Client sera libre de résilier le Contrat à tout moment, les Services se poursuivant, aux termes et conditions des Conditions Générales dans leur version avant mise à jour, pour une durée complémentaire maximale de 6 (six)

Conditions Générales FASTMAG

Référence janvier 2020

mois, à compter de l'échéance du délai précédent (soit une période maximale de 9 (neuf) mois à compter de la notification de mise à jour des Conditions Générales); à échéance, si le Client n'a pas usé de sa faculté de résiliation, le Contrat se poursuit aux conditions des Conditions Générales modifiées.

26. Convention de preuve

L'ensemble des courriers électroniques échangés entre les Parties à valeur de preuve et leur sera opposable. Il en sera de même pour les enregistrements des appels téléphoniques à la hotline. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de FASTMAG seront conservés dans des conditions de sécurité et considérés comme une preuve de communication intervenue entre les Parties. L'archivage et le stockage des accès aux services sont effectués sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

27. Loi applicable - Litiges

Le Contrat est soumis à la loi française.

EN CAS DE LITIGE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.

Conditions Générales FASTMAG
Référence janvier 2020

ANNEXE 1 – DESCRIPTION DU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les traitements des données à caractère personnel dépendent du ou des Progiciels FASTMAG utilisés par le Client :

1. Progiciels Fastmag Boutique et Fastmag E-commerce, leurs modules complémentaires et leurs options, dont Fastmag Copilot et Fastmag Connect

| | |
|---|--|
| Objet du traitement : | Paramétrage, maintenance corrective et évolutive de la plateforme, hébergement et infogérance de la plateforme, formation, intervention support, gestion des sauvegardes, reprise de données, réalisation de tests, assistance, expertise, formation, développement éventuel d'interfaces avec le site e-commerce B2C ou le système d'information du client (ERP, CRM, Progiciels tiers...) ... Les prestations de services fournies par Fastmag au Client sont plus amplement définies dans le contrat en cours d'exécution entre les Parties. |
| Nature et finalités du traitement : | Gestion des encaissements, gestion des commandes et réceptions du Client, gestion des stocks, gestion des clients du Client (commandes, achats, livraison, factures, fidélisation...), gestion des fournisseurs et des contacts chez le fournisseur ... |
| Les opérations réalisées sur les données par le Prestataire sont : | Collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction... |
| Durée du traitement : | Pour la durée du Contrat |
| Catégories de personnes concernées : | Prospects du Client, clients du Client, collaborateurs du Client utilisateurs du Progiciel Fastmag, contacts fournisseurs du Client |
| Typologie des données personnelles concernées : | Prospects et clients du Client : identité (y compris numéro de passeport pour la détaxe), coordonnées personnelles et professionnelles, données relatives à la vie personnelle, données relatives à la vie professionnelle, historique des achats, données d'ordre économique ... Contacts fournisseurs : identité, coordonnées personnelles et professionnelles Utilisateurs du Progiciel : identité, identifiants de connexion, niveau d'accès au Progiciel, logs des connexions et actions réalisées dans le Progiciel, heures d'arrivée et de départ (option pointage) ... |
| Durée de conservation des données : | Pour la durée du Contrat ; pour la durée d'archivage imposée par l'administration fiscale française s'agissant des données enregistrées par un Progiciel de caisse |

2. Progiciels Fastmag Négoce et Charlie, leurs modules complémentaires et leurs options, dont Fastmag Copilot et Fastmag Connect

| | |
|--|---|
| Objet du traitement : | Paramétrage, maintenance corrective et évolutive de la plateforme, hébergement et infogérance de la plateforme, formation, intervention support, gestion des sauvegardes, reprise de données, réalisation de tests, assistance, expertise, formation, développement éventuel d'interfaces avec le site e-commerce B2B ou le système d'information du Client (ERP, CRM, Progiciels tiers...) ... Les prestations de services fournies par Fastmag au Client sont plus amplement définies dans le contrat en cours d'exécution entre les Parties. |
| Nature et finalités du traitement : | Gestion commerciale B2B (devis, commandes reçues, proforma, livraison, factures, comptabilité), gestion des commandes et réceptions du Client, gestion des stocks, gestion des clients du Client (commandes, achats, livraison, factures, contacts clients ...), gestion des fournisseurs et des contacts chez le fournisseur ... |

Conditions Générales FASTMAG
Référence janvier 2020

| | |
|---|--|
| Les opérations réalisées sur les données par le Prestataire sont : | Collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction... |
| Durée du traitement : | Pour la durée du Contrat |
| Catégories de personnes concernées : | Contacts clients du Client, contacts fournisseurs, collaborateurs du Client utilisateurs du Progiciel Fastmag |
| Typologie des données personnelles concernées : | Collaborateurs des entreprises prospects ou clients du Client : identité, coordonnées professionnelles, données relatives à la vie professionnelle Contacts fournisseurs : identité, coordonnées professionnelles Utilisateurs du Progiciel : identité, identifiants de connexion, niveau d'accès au Progiciel, logs des connexions et actions réalisées dans le Progiciel ... |
| Durée de conservation des données : | Pour la durée du Contrat |

3. Progiciels Fastmag Production et In Shop, leurs modules complémentaires et leurs options, dont Fastmag Copilot

| | |
|---|--|
| Objet du traitement : | Paramétrage, maintenance corrective et évolutive de la plateforme, hébergement et infogérance de la plateforme, formation, intervention support, gestion des sauvegardes, reprise de données, réalisation de tests, assistance, expertise, formation, développement éventuel d'interfaces avec le système d'information du Client (ERP, Progiciels tiers...) ... Les prestations de services fournies par Fastmag au Client sont plus amplement définies dans le contrat en cours d'exécution entre les Parties. |
| Nature et finalités du traitement : | Gestion de la production, gestion des commandes et réceptions du Client, gestion des stocks, gestion des fournisseurs et façonniers du Client (commandes émises, achats, ordre de fabrication, livraison reçues, factures) |
| Les opérations réalisées sur les données par le Prestataire sont : | Collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction... |
| Durée du traitement : | Pour la durée du Contrat |
| Catégories de personnes concernées : | Collaborateurs des fournisseurs et façonniers du Client, collaborateurs du Client utilisateurs du Progiciel Fastmag |
| Typologie des données personnelles concernées : | Collaborateurs des fournisseurs et façonniers du Client : identité, coordonnées professionnelles, données relatives à la vie professionnelle. Utilisateurs du Progiciel : identité, identifiants de connexion, niveau d'accès au Progiciel, logs des connexions et actions réalisées dans le Progiciel ... |
| Durée de conservation des données : | Pour la durée du Contrat |

ANNEXE A – MESURES DE SECURITE

Fastmag s'engage à mettre en œuvre, pour celles qui le concernent, les mesures de sécurité physiques, logiques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement des DCP garantisse la protection des droits des personnes concernées avec un niveau de sécurité conforme à l'état de l'art en faisant diligence pour empêcher que ces dernières ne soient par sa seule défaillance déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées. La présente annexe détaille les mesures mises en œuvre.

Fastmag s'engage, en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des DCP, à les remplacer par des moyens ne réduisant pas le niveau de sécurité des DCP.

Les mesures de sécurité comprennent :

1. Mesures de sécurité physique :

Les mesures suivantes doivent être mises en œuvre :

- La sécurisation de ses locaux par un digicode, des badges d'accès ou tout autre moyen pertinent ;
- La mise en place d'un système d'alarme et de télésurveillance permettant de détecter des accès non autorisés.

2. Mesures de sécurité logique :

Les mesures suivantes doivent être mises en œuvre :

- La sécurisation de l'ensemble de ses appareils informatiques par un logiciel antivirus et un pare-feu à jour ;
- La surveillance de son système d'information afin de repérer les failles de sécurité et les éventuelles violations des DCP ;
- des sauvegardes journalières des DCP sur au moins 7 jours;
- La sécurisation des processus de transfert des DCP, notamment par le biais d'un protocole FTPS ou tout autre dispositif sécurisé utilisant des techniques de chiffrement des données ;
- Une politique de mot de passe robuste aux outils permettant d'accéder aux DCP et conforme aux règles de l'art.

3. Mesures de sécurité organisationnelles :

Les mesures suivantes doivent être mises en œuvre :

- La mise en place d'une charte informatique et d'une Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI) permettant de s'assurer du respect des principes relatifs à la protection des DCP par ses salariés ;
- La mise en place d'un engagement de confidentialité visant à ce que les personnes autorisées à traiter les DCP soient soumises à une obligation de confidentialité telle que figurant dans leur contrat de travail, ou s'il ne s'agit pas de salariés, dans tout autre document contractuel; L'élaboration de mesures restrictives d'accès aux DCP permettant de s'assurer que les personnes habilitées à utiliser le système de traitement de DCP ne puissent accéder qu'aux DCP auxquelles elles sont habilitées à accéder conformément à leurs droits d'accès et que, dans le cadre du traitement et de l'utilisation après stockage, les DCP ne puissent être lues, copiées, modifiées ou supprimées sans autorisation ;
- La mise en place de mesures pertinentes pour empêcher le transfert des DCP à toute personne/entité non autorisée ;
- La mise en place d'une journalisation des connexions permettant de tracer les accès aux DCP.

Conditions Générales FASTMAG
Référence janvier 2020

ANNEXE B – LISTE DES SOUS-TRAITANTS DE FASTMAG

Liste des sous-traitants de Fastmag pouvant avoir accès aux DCP :

| Sous-traitant | Objet de la sous-traitance | Localisation |
|---|--|---------------------|
| Fastmag Services, filiale à 100% de Fastmag | Hotline, Conseil et formation de nos clients | France |
| Fastmag LTD, filiale à 100% de Fastmag | Hotline | Israël |
| OVH | Hébergement | France |
| Hexatom | Hébergement | France |
| Microsoft Azure | Hébergement | France |
| ZEN Serveur | Hébergement | France |
| AGITEL | Infogérance, support matériel | France |
| ALFUN | Infogérance | France |
| Izinov | Conseil et formation de nos clients | France |
| Befriend | Conseil et formation de nos clients | France |