



# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTES

Version mis à jour en janvier 2024

## Sommaire

1 PRÉAMBULE.....	3
2 OBJET.....	3
3 DÉFINITIONS.....	4
4 Description du traitement.....	6
5 Obligations du Prestataire vis-à-vis du responsable de traitement.....	6
6 Droit d'information des personnes concernées.....	7
7 Exercice des droits des personnes.....	7
8 Notification des violations de données à caractère personnel.....	8
9 Aide dans le cadre du respect par le responsable de traitement.....	9
10 Sécurité des Données Personnelles (RGPD).....	9
11 Identification électronique par Pro Santé Connect.....	9
12 Mesures de sécurité.....	10
13 Sort des données.....	10
14 Délégué à la protection des données.....	11
15 Registre des catégories d'activités de traitement.....	11
16 DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS.....	11
16.1 SOLUTIONS APPLICATIVES.....	11
16.2 RÉSEAU.....	12
16.3 ACCÈS AUX SOLUTIONS.....	12
16.4 QUALITÉ DES APPLICATIFS.....	13
17 LICENCE.....	14
18 HÉBERGEMENT.....	14
19 MAINTENANCE.....	15
20 ASSISTANCE TECHNIQUE.....	16
21 FORMATION.....	16
22 CONDITIONS FINANCIÈRES.....	17
23 DURÉE ET RECONDUCTIONS.....	17
24 PROPRIÉTÉ.....	18
25 GARANTIE D'ÉVICTION.....	18
26 RESPONSABILITÉ.....	18
27 ASSURANCES.....	20
28 RÉSILIATION.....	20
29 réversibilité.....	20
30 NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL.....	21
31 CONFIDENTIALITÉ.....	21
32 DIVERS.....	22

## 1 PRÉAMBULE

Le Client souhaite poursuivre le recours au SaaS auprès d'un Prestataire de services spécialisé pour l'exploitation des applications suivantes

- NemoWeb.

Les objectifs du Client vis-à-vis de l'exploitation de ses applications sont la gestion du dossier unique de l'utilisateur et des éléments administratifs, éducatifs et financiers associés.

Le Client a fourni un cahier des charges concernant le recours au SaaS pour les applications listées ci-dessus.

C'est donc en connaissance des objectifs poursuivis par le Client que le Prestataire a proposé ses services en mode SaaS et émis une proposition commerciale.

Le Prestataire est un fournisseur de Software as a Service, c'est-à-dire d'applications d'entreprise louées en ligne (dit fournisseur SaaS). À ce titre, il est le fournisseur des Services applicatifs désignés ci-après au contrat.

La proposition du Prestataire a tout particulièrement retenu l'attention du Client

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Services applicatifs à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation.

Le logiciel NemoWeb, hébergé sur les serveurs de Probesys auxquels Le Client accède par une liaison à distance, est accessible sur abonnement annuel.

L'accès au site est ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 hormis les périodes de maintenance.

- Le contrat est formé entre les parties au moment de l'acceptation des présentes conditions.

## 2 OBJET

Les conditions générales d'utilisation et de ventes (CGU-V) de NEMOWEB définissent les droits et obligations de la société PROBESYS et de toute personne physique ou morale ayant souscrit une prestation.

Le Prestataire consent au Client, qui accepte :

- un droit d'accès aux serveurs du Prestataire dans les conditions définies ci-après ;
- un droit d'utilisation finale des Solutions ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenance des Services applicatifs, d'assistance technique.

Le souscripteur déclare et reconnaît qu'il a lu les présentes. Le souscripteur est lié par le ou les prestations qu'il a souscrites. Si des conditions particulières de vente (CPV) existent, elles sont notifiées avec la proposition commerciale acceptée, cette dernière faisant office de bon de commande. Les présentes Conditions Générales incluent dans chacune des prestations et les éventuelles CPV prennent effet à compter d'une signature sur toute proposition commerciale ou devis accepté, dans lequel un renvoi aux CGU-V ou CPV est expressément mentionné.

Il est désigné par « Contrat » l'ensemble constitué par les présentes Conditions Générales de Vente, les Conditions Particulières de Vente et la Proposition Commerciale. En cas de contrariété entre une ou plusieurs stipulations de ces documents, celles des Conditions Particulières de Vente et de la Proposition Commerciale prévalent sur les présentes.

En cas d'évolution des CGU-V, celles-ci sont mises à jour sur le site internet de NemoWeb et une communication est faite en ce sens lors de la facturation annuelle ou dans le cadre d'une communication spécifique. Le souscripteur est donc tenu d'en prendre connaissance et celles-ci s'appliquent de fait dès communication et publication.

## 3 DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein des CGU-V, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Solutions	désigne les fonctions opérationnelles listées en annexe du contrat et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du contrat ;
Données	désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent contrat, pouvant être consultées uniquement par les utilisateurs ;
Identifiants	désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur (« login ») que le mot de passe de connexion (« password »), communiqués après inscription au service ;
Internet	désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;
Intranet	désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et pouvant être relié au réseau Internet ;
Logiciel	désigne tout logiciel fourni par le Prestataire au Client et en particulier les Solutions associées.
Service applicatif	désigne le service proposé en mode SaaS par le Prestataire, permettant l'utilisation des Solutions par le Client ;
Utilisateur	désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services applicatifs sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

## 4 DESCRIPTION DU TRAITEMENT

le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service-s suivant-s :

- Le support
- L'import de données
- La sauvegarde

Les données à caractère personnel traitées sont les dossiers uniques de l'utilisateur et la liste du personnel.

## 5 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE VIS-À-VIS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Le prestataire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour la ou les seule-s finalité-s qui fait/ont l'objet d'un Contrat
- Traiter les données conformément aux instructions du responsable de traitement. Si le prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le prestataire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat
- Veiller à ce que son personnel autorisé à traiter les données à caractère personnel en vertu du Contrat :
  - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
  - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel

- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut
- Sous-traitance

Le prestataire peut faire appel à un sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum de 15 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

## 6 DROIT D'INFORMATION DES PERSONNES CONCERNÉES

Il appartient au responsable de traitement du client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

## 7 EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES

Dans la mesure du possible, le prestataire doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du prestataire des demandes d'exercice de leurs droits, le prestataire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au responsable du traitement du client.

## *8 NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL*

Le prestataire notifie par mail au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures ouvrées après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

## *9 AIDE DANS LE CADRE DU RESPECT PAR LE RESPONSABLE DE TRAITEMENT*

Dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations le prestataire aide le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Le prestataire aide le responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

## *10 SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)*

En application de l'article 32.1 du RGPD, le Client reconnaît que Probesys met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques. Les moyens mis en œuvre par Probesys sont listés dans un document dédié dont la dernière version à jour est mise à disposition du Client sur demande.

Conformément à la Réglementation Applicable, le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques.

Si le Contrat porte sur une solution SaaS, il est entendu que Probesys est responsable de la sécurité du Service uniquement pour les aspects relevant de son contrôle. Ainsi, le Client demeure responsable de la sécurité et de la confidentialité de ses systèmes et de sa politique d'accès au Service. Il lui appartient de s'assurer que les usages et les choix de configuration du Service à sa disposition répondent aux exigences de la Réglementation Applicable. Il est entendu que Probesys n'a aucune obligation de protéger des données personnelles qui sont stockées ou transférées hors du Service par le Client ou par Probesys sur instruction du Client et en dehors de la stricte exécution du Service.

Probesys veille à ce que son personnel autorisé à traiter des Données Personnelles s'engage à en respecter la confidentialité.

## *11 IDENTIFICATION ÉLECTRONIQUE PAR PRO SANTÉ CONNECT*

Pro Santé Connect est un téléservice mis en œuvre par l'Agence du Numérique en Santé (ANS) contribuant à

simplifier l'identification électronique des professionnels intervenant en santé.



L'utilisateur peut se connecter grâce à son application mobile e-CPS ou sa carte CPS, avec un lecteur de cartes

et les composants nécessaires.

## 12 MESURES DE SÉCURITÉ

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- Aucune donnée n'est stockée hors de France
- des mises à jour de sécurité automatique de l'ensemble de ces serveurs hébergeant la solution NemoWeb.
- Chaque instance de NemoWeb tourne dans un environnement compartimenté et permettant dans l'état de l'art de garantir la confidentialité, l'intégrité des données
- L'ensemble est sauvegardé 2 fois par jour sur 1 minimum de 2 sites
- Il y a au minimum 1 serveur permettant de prendre la relève du serveur principale en cas de défaillance permettant de garantir la disponibilité et la résilience des systèmes et des services de traitement mais aussi de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique
- L'ensemble est monitoré 24 h sur 24 h
- L'hébergement de la solution est agréé données de santé (HDS)

Probesys ne pourra être tenue responsable de failles lié à la divulgation de mot de passe ou pour tout autre raison relevant d'information n'étant pas en sa possession au moment de l'exploit.

## 13 SORT DES DONNÉES

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à :

Au choix des parties :

- détruire toutes les données à caractère personnel ou
- à renvoyer toutes les données à caractère personnel au responsable de traitement ou
- à renvoyer les données à caractère personnel au sous-traitant désigné par le responsable de traitement

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant. Une fois détruites, le sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction.

## *14 DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES*

Le sous-traitant communique au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données (disponible dans l'interface de NemoWeb)

## *15 REGISTRE DES CATÉGORIES D'ACTIVITÉS DE TRAITEMENT*

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre par le biais de son système de gestion de ticket de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées. Une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

## *16 DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS*

### *16.1 SOLUTIONS APPLICATIVES*

Le Prestataire met à disposition du Client les Solutions accessibles sur son serveur par le biais du réseau Internet.

Dans les conditions de l'article « Licence », le Prestataire consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive, la solution NemoWeb.

Toute intervention hors support demandée par le Client sera facturée sur la base du tarif en vigueur dans le cadre des prestations spécifiques.

Le Prestataire réalise la sauvegarde des Données de manière quotidienne et garde celle-ci sur 7 jours espacés de 24 h, 1 mois espacé de 7 jours et 2 mois espacé de 30 jours.

Le Prestataire assure l'hébergement des Données, la maintenance et la sécurité des Solutions.

## 16.2 RÉSEAU

Le Prestataire ne pouvant être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau choisi par le client, il attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance du choix du produit de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau.

## 16.3 ACCÈS AUX SOLUTIONS

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance, à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7, y compris les dimanche et jours fériés,

Éventuellement,

- avec assistance des équipes techniques du Prestataire.

La procédure d'accès définie par le Prestataire doit être rigoureusement respectée par le Client.

L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs Clients.
- à partir de tout ordinateur Client nomade
- au moyen des Identifiants fournis au Client.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un Identifiant attribué à chaque utilisateur par le Prestataire ou le client ,
- et d'un mot de passe communiqué au Client par le Prestataire ou le client.

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion aux Services applicatifs.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions objets du Contrat aux utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les utilisateurs.

Confidentialité des identifiants :

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès aux Services applicatifs et aux Solutions. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Solutions. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera le Prestataire sans délai et le confirmera par courrier recommandé.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le Client utilisera la procédure mise en place par le Prestataire lui permettant de récupérer ses identifiants en contactant le support.

## 16.4 QUALITÉ DES APPLICATIFS

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs. En outre, le Prestataire exécute ses prestations conformément au SLA (GTI de 48h). Le Prestataire n'est pas en mesure de garantir la continuité des Services applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les applications concernées dans les meilleures conditions.

Le Prestataire garantit la mise en œuvre des Services applicatifs (taux de disponibilité 99 %)

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs ou plate-forme du Prestataire. En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à respecter la procédure afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

## 17 LICENCE

Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Solutions, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier.

Le Client ne peut utiliser les Services applicatifs et les Solutions que conformément à ses besoins et à leur documentation. En particulier, la licence relative aux Solutions n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Solutions à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

## 18 HÉBERGEMENT

Les données hébergées dans le cadre de l'utilisation de l'application NemoWeb le sont chez Access Ingénierie Hébergement, Hébergeur Agréé de Données de Santé par le Ministère de la Santé. Cet hébergeur est situé en France.

L'agrément HADS permet d'assurer la sécurité et la confidentialité de l'hébergement des données de santé à caractère personnel et d'être en règle avec la législation sur ce point.

En sus des sauvegardes cités préalablement, Access Ingénierie Hébergement assure une sauvegarde de toutes les données stockées sur les machines virtuelles :

- Sauvegarde quotidienne de lundi au dimanche sur 4 semaines glissantes ;
- Sauvegarde mensuelle sur 12 mois glissants.

Enfin les services suivants sont assurés :

- Aide à la gestion d'un litige avec un patient est ses droits sur la donnée de santé à caractère personnel ;
- Traçabilité des accès à la plateforme d'hébergement.

Chaque établissement bénéficie d'un espace disque alloué de 20 Go.

## 19 MAINTENANCE

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective des Solutions.

Une prestation de support par téléphone permettant de traiter les anomalies est disponible du lundi au jeudi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17h30, le vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h. Les signalements d'anomalie doivent être confirmés par e-mail au Prestataire sans délai. Le Prestataire procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

1. En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte du signalement intervient sous 4 heures ouvrées. Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais, ou propose une solution de contournement.
2. En cas d'anomalie majeure, la prise en compte du signalement est effectuée dans les 8 heures ouvrables. Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie, et propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause dans les 4 jours ouvrés.
3. En cas d'anomalie mineure, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais, et propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du Service qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.
4. En cas d'interruption de service pour maintenance, un délai de prévenance de 6 jours auprès du Client est prévue ainsi qu'une interruption ne pouvant excéder les 6 heures.

Le Prestataire n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs.

Le Prestataire est déchargé de toute obligation dans le cas où :

- NemoWeb n'a pas été utilisé conformément aux prescriptions prévues notamment dans les présentes CGU-V ;
- la configuration de NemoWeb a été modifiée sans l'accord préalable du Prestataire ;
- l'environnement NemoWeb connaît des dysfonctionnements (système d'exploitation, drivers de périphériques, logiciels d'autres éditeurs, etc.) ou est incompatible avec l'utilisation de NemoWeb ;
- des opérations de maintenance ont été effectuées par le Client ou un tiers sans l'accord préalable écrit du Prestataire ;
- le défaut d'exécution est dû à une panne ou à un dysfonctionnement intrinsèque au système d'exploitation (WINDOWS ou autres).

## 20 ASSISTANCE TECHNIQUE

Le service d'assistance technique s'applique à toutes Solutions fournies par le Prestataire et consiste à assister les utilisateurs par téléphone ou par télémaintenance.

L'assistance technique comprend :

- L'assistance aux utilisateurs dans la limite de l'article 18
- Les opérations de paramétrage ou reconfiguration simple n'excédant pas un temps de traitement de 30 minutes.

Pour toutes les opérations de paramétrage ou reconfiguration excédant un temps de traitement de 30 minutes se référer à l'article 21.

Il sera répondu au Client, du lundi au jeudi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17h30, le vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h par téléphone sur appel au numéro 04 93 27 10 42. La prise en compte de la demande intervient sous 4 heures ouvrées.

## 21 FORMATION

Sur demande du Client, le Prestataire peut fournir des prestations de formation.

Le Prestataire soumettra une proposition de prestation de formation si ses relevés d'intervention dans le cadre de l'assistance technique et de la maintenance corrective des Services applicatifs font apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client distinct d'anomalies.

## 22 CONDITIONS FINANCIÈRES

Les conditions financières sont exposées dans la Proposition Commerciale et/ou Conditions Particulières de Vente.

Les redevances des Services sont indiquées en euros et s'entendent hors taxe et hors frais.

Le Client s'engage à payer les sommes dues dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de facture.

Tout retard de paiement entraînera de plein droit l'application d'intérêt de retard égal à trois (3) fois le taux légal sur les montants facturés (TTC) qui seraient échus, en sus de l'indemnité forfaitaire légale de quarante euros (TTC) pour frais de recouvrement.

En outre, en cas de retard ou défaut de paiement, total ou partiel, Probesys se réserve la possibilité de suspendre l'exécution des Services et/ou de résilier les Services, conformément aux dispositions prévues à cet effet dans les présentes.

Sont exclues de la redevance et donnent lieu à facturation séparée les prestations suivantes :

- les prestations de formation,
- les prestations d'assistance technique particulières,
- et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans l'offre SaaS.

Pour toutes opérations de paramétrage ou reconfiguration nécessitant un temps de traitement compris entre 30 minutes et 3 heures, il sera appliqué un forfait de 150 € HT. Le cas échéant, une validation par mail sera demandée par le support. Cette validation vaudra pour acceptation du forfait. Nous planifierons ensuite l'opération.

## 23 DURÉE ET RECONDUCTIONS

La durée de la prestation est fixée à un minimum de 12 mois sur une année calendaire. Si la souscription intervient en cours d'année, la durée minimum est l'année en cours plus l'année suivante complète.

Les présentes CGU-V sont conclues pour une durée indéterminée et peuvent être résiliées à tout moment dans les conditions énoncées à l'article 28 des présentes. Le Contrat est ainsi tacitement reconduit dans des conditions identiques.

Si les modalités du renouvellement proposé au Client sont amenées à évoluer, le Prestataire notifiera par tout moyen écrit, 2 mois au moins avant son terme, les nouvelles conditions.



À défaut de réponse du Client dans un délai de 30 jours à compter de la notification, le Contrat se renouvellera dans ces nouvelles conditions.

## 24 PROPRIÉTÉ

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Services applicatifs dans le cadre du Contrat.

Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services applicatifs et des Solutions mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Solutions. La mise à disposition temporaire des Solutions dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert des dits droits et obligations.

## 25 GARANTIE D'ÉVICTION

Le Prestataire déclare et garantit :

- que les Solutions qu'il a développées sont originales au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.
- Le prestataire déclare et garantit que les Solutions ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

## 26 RESPONSABILITÉ

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, le Prestataire ne sera tenue que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du Prestataire est strictement limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, par jour d'interruption .

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du Contrat, si un tel manquement résulte : d'une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique ou plus généralement tout autre évènement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence.

La Partie constatant l'évènement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation. La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Par ailleurs, NemoWeb fournit à l'utilisateur différentes check-lists au niveau du diagnostic médical et de la prescription, dans le but d'homogénéiser les modes de prise en charge des patients. Bien que PROBESYS veille scrupuleusement à ce que le contenu de NemoWeb soit correct, les informations fournies peuvent être incomplètes ou comporter des erreurs. Aucune assurance ou garantie explicite comme implicite ne peut être donnée par PROBESYS en matière d'exactitude et de fiabilité des informations ou données du NemoWeb. L'utilisation de NemoWeb est un risque personnel que l'utilisateur prend. La responsabilité de Probesys n'est pas engagée lorsque l'utilisateur commet ou s'abstient de commettre des actions à la suite de son utilisation de NemoWeb. L'utilisateur se doit de vérifier systématiquement la pertinence des informations fournies par NemoWeb et demeure seul responsable de ses décisions.

Probesys n'encourra aucune responsabilité en cas d'utilisation fautive du LOGICIEL, d'un défaut d'entretien de celui-ci, de l'emploi erroné du LOGICIEL, de l'utilisation d'un système non conventionnel.

Les obligations de Probesys au terme du présent CONTRAT sont des obligations de moyens et en aucune manière des obligations de résultat.

## 27 ASSURANCES

Le Prestataire a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

## 28 RÉSILIATION

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie 60 jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser tous codes d'accès aux Solutions et aux Services applicatifs.

Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément à l'article suivant.

## 29 RÉVERSIBILITÉ

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer ou éventuellement détruire, au choix du client au tarif en vigueur au moment de la notification de réversibilité, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 60 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible (CSV) sans difficulté dans un environnement équivalent.

Le Client collaborera activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données.

Le Prestataire fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

Éventuellement, sur demande et moyennant facturation supplémentaire, le Prestataire pourra assurer la prestation de rechargement des Données du Client sur le système que ce dernier aura sélectionné, à charge pour le Client de s'assurer de la parfaite compatibilité de l'ensemble.

Éventuellement, à la demande du Client, le Prestataire pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité.

Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif du Prestataire en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

## *30 NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL*

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les 12 mois qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 8 fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

## *31 CONFIDENTIALITÉ*

Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de 3 ans après le terme du Contrat.

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

## 32 DIVERS

### **Divisibilité des clauses :**

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

### **Droit applicable :**

Les données du client constituant le contenu des Solutions ne peuvent en aucun cas se trouver sur des serveurs localisés dans des pays tiers. Les serveurs sont exclusivement localisés en France.

Le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

### **Différends - clause attributive de compétence territoriale :**

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les 45 jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties.

SI AU TERME D'UN NOUVEAU DÉLAI DE QUINZE JOURS, LES PARTIES N'ARRIVAIENT PAS À SE METTRE D'ACCORD SUR UN COMPROMIS OU UNE SOLUTION, LE LITIGE SERAIT ALORS SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DU LIEU DU SIÈGE DU PRESTATAIRE.