

# CONDITIONS GENERALES des Services RUN

Les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES régissent les conditions d'accès et d'utilisation des Services. Aux fins des présentes, le "Client" est l'entité juridique mentionnée dans le Bon de commande.

En acceptant les présentes Conditions Générales et le Bon de Commande au nom d'une société ou d'une autre entité juridique, le signataire du Client déclare avoir la capacité juridique et les pouvoirs nécessaires pour représenter cette entité et l'engager conformément aux Conditions Générales.

Le Fournisseur et le Client sont ci-après dénommés les "Parties" et, individuellement, une "Partie".

## DEFINITIONS

### « Anomalie bloquante » :

Désigne une anomalie (i) qui affecte, en tout ou partie, le fonctionnement ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles de la Solution Logicielle, de telle sorte que la Solution Logicielle est rendue impropre à l'utilisation, ou (ii) pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement.

### « Anomalie majeure » :

Désigne une anomalie provoquant des limitations ou restrictions dans l'utilisation la Solution Logicielle dans sa totalité, sans que ces limitations ou restrictions soient suffisantes pour que l'anomalie soit qualifiée de bloquante, notamment via l'existence d'une solution de contournement.

### « Anomalie moyenne » :

Désigne une anomalie provoquant des limitations ou restrictions dans l'utilisation d'une partie de la Solution Logicielle sans solution de contournement.

### « Anomalie mineure » :

Désigne toute autre anomalie non classée « Bloquante » ou « Majeure » ou « moyenne ».

### « Bénéficiaires » :

Désigne l'ensemble composé du Client et de toute personne morale, présente ou future, qui soit directement contrôlée par le Client ou qui le contrôle, étant considéré que le terme « contrôle » aura le sens qui lui est donné à l'article L.233-3 du Code de commerce.

### « Configuration de Production » :

Désigne l'ensemble des matériels, logiciels de base, systèmes d'exploitation, SGBDR et bases de données et environnement sur lesquels la Solution Logicielle sera mis en production.

### « Configuration de Test » :

Désigne l'ensemble des matériels, logiciels de base, systèmes d'exploitation, SGBDR et bases de données ou environnement sur lesquels les développements et les paramétrages de la Solution Logicielle seront testés avant la mise en production.

### « Documentation » :

Désigne la documentation de toute nature se rapportant aux différents éléments de la Solution Logicielle et notamment les travaux de conception préparatoires, au sens de l'article L.122-6 du Code de la propriété intellectuelle, du paramétrage, des Interfaces coté Solution Logicielle et des Développements Spécifiques, ainsi que les études préalables, les descriptifs, les plans, les pré-études, les spécifications issues de la phase de conception, les dossiers d'analyse fonctionnelle et organique et les dossiers de programmations, y compris les spécifications d'interface, la documentation technique, la documentation d'utilisation, le manuel d'exploitation documentant l'ensemble des fonctionnalités accessibles à l'utilisateur, et les procédures d'exploitation, ainsi que, le cas échéant, la documentation en ligne, et, de façon générale, toutes informations techniques ou livrables se rapportant aux éléments de la Solution Logicielle nécessaires ou utiles à l'utilisation de la Solution Logicielle.

### « Éditeur » :

Désigne la société SAP, éditrice la suite logicielle « SuccessFactors » de la Solution Logicielle.

### « Intervenants » :

Désigne l'ensemble des équipes du Prestataire.

### « Livrables » :

Désigne l'ensemble des éléments conçus et réalisés par le Prestataire pour les besoins du Client en exécution du Contrat et, notamment, les dossiers de conception, les spécifications, les cahiers de paramétrage, les documents techniques, la documentation de test, la documentation de formation, les dossiers d'exploitation, le plan de bascule, les livraisons logicielles, les éventuelles adaptations, les interfaces et les outils de reprise des données.

### « Solution Logicielle » :

Désigne l'ensemble cohérent et indissociable des modules, outils, fonctionnalités, progiciels de l'Editeur ainsi que leurs adaptations spécifiques, permettant la « gestion des carrières et des talents », aussi dénommée « SuccessFactors ».

### « SuccessFactors » :

SuccessFactors est une suite logicielle éditée par la société SAP. Cette suite logicielle disponible dans le cloud offre un ensemble de fonctionnalités métier pour la gestion des ressources humaines, la gestion de la performance des collaborateurs ainsi que différentes fonctionnalités de pilotage, Reporting et suivi des ressources humaines.

## DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le personnel du Prestataire pourra être amené à effectuer des travaux chez le Client.

Pour l'ensemble des prestations objets du Contrat, le personnel du Prestataire n'a pas de relation contractuelle avec le Client, et demeure en toute circonstance sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire du Prestataire, en particulier pour toute question relative à sa rémunération, son régime de protection sociale ainsi que, plus généralement, pour toute question intéressant le droit du travail ou les relations sociales.

Nonobstant l'alinéa précédent, le personnel désigné par le Prestataire se doit :

- De respecter dans les locaux du Client le règlement intérieur, les règles d'hygiène et de sécurité qui s'y trouve en vigueur,
- De suivre les directives du responsable de projet concerné en cas de prise de congés ou d'absence imprévisible,

Le Prestataire ainsi que le personnel désigné par le Prestataire s'engagent à respecter le code d'éthique et de bonne conduite.

Le Prestataire assure, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés intervenant dans l'exécution des prestations prévues aux présentes.

Si l'exécution de la prestation a lieu dans des locaux fournis par le Client, celui-ci s'engage à placer le personnel du Prestataire dans des conditions lui permettant une bonne exécution de la prestation.

Le Prestataire atteste ne pas avoir recours à du travail dissimulé et procéder à toutes les déclarations devant être faites aux organismes de protection sociale ou à l'administration fiscale et, plus généralement, être en conformité avec toute obligation légale ou réglementaire lui étant applicable.

## OBLIGATIONS Du PRESTATAIRE

Le périmètre des prestations à la charge du Prestataire, ci-après désigné les « Prestations », inclut l'ensemble des tâches définies au Contrat et en Annexe 1 et notamment :

- Assurer l'ensemble des Prestations en tant que maître d'œuvre dans les délais fixés au Contrat,
- Rédiger l'ensemble des Livrables précisés dans les Documents Contractuels et les soumettre à la validation du Client,
- Assurer la part de paramétrage tel que définie en Annexe n°1, et réaliser notamment les tests unitaires et les tests d'intégration
- Installer les différents composants de la Solution Logicielle dans la Configuration de Test et dans la Configuration de Production et assurer son démarrage opérationnel,
- Instruire et suivre les Anomalies de la Solution Logicielle,
- Apporter un support fonctionnel et technique,
- Mettre en œuvre des évolutions sur les modules en production sur demande ou accord du Client,
- Réaliser la qualification et le suivi des incidents,
- Effectuer des actions de mise à jour des données des collaborateurs du Client, sur demande ou accord du Client.

## OBLIGATIONS GENERALES DU CLIENT

Le Client s'engage :

- À communiquer dès qu'il en a pris connaissance tous les éléments nouveaux susceptibles d'influencer la réalisation des Prestations,
- À accepter ou à refuser avec les motifs corrélatifs, les solutions qui lui sont proposées par le Prestataire,

Plus généralement, le Client apportera une collaboration active et régulière à la réalisation des Prestations. Cette collaboration sera définie comme une assistance de moyens sans que cette assistance puisse être considérée comme une ingérence par le Client dans la réalisation de la Prestation ni une validation de celle-ci par le Client. Le Prestataire est le seul expert dans la réalisation de la Prestation.

Le Client sera présumé avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires pour l'utilisation par le Prestataire de tout développement spécifique, tout logiciel, toute documentation, et plus généralement tout ce qui serait couvert par un droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers.

## LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le lieu d'exécution des Prestations pourra dépendre de la nature même des Prestations. En règle générale, une présence chez le Client n'est pas nécessaire.

## EQUIPE DE SUPPORT

Le Prestataire devra assurer la stabilité de son équipe de support durant toute la durée du Contrat.

Le Client pourra demander le remplacement d'un membre de l'équipe faisant partie des préposés de l'autre Partie en adressant à cette dernière une lettre motivée avec accusé réception. L'Intervenant concerné sera également remplacé par un Intervenant de même niveau de compétence dans les cinq jours ouvrés après réception de la lettre recommandée.

Pendant toute la durée d'exécution du présent Contrat, le Prestataire assure seul, en sa qualité d'employeur, la gestion, l'administration, la responsabilité civile et pénale de son personnel ainsi que de ses sous-traitants.

Le Prestataire est seul responsable du contrôle du travail de son personnel ainsi que de ses sous-traitants.

Le Prestataire veillera à faire respecter le règlement intérieur du Client ainsi que les règles de sécurité destinées au personnel des entreprises extérieures pour autant qu'ils aient été préalablement communiqués au Prestataire.

## PRIX, FACTURATION ET REGLEMENT

Le prix dû par le Client pour la Prestation prévue aux présentes est fixe et non révisable pendant toute la durée fixée à l'article 10 (Durée), les modalités de facturation et de paiement sont définies dans l'Annexe n°1 du Contrat.

Les montants et les taux seront revus annuellement. La revalorisation correspondra à l'évolution de l'indice Syntec (derniers indices publiés à la date du présent contrat et à sa date anniversaire). Elle sera proposée au Client avec un préavis minimum de 2 (deux) mois.

Dans le cadre de missions spécifiques, les frais de voyage et de séjour sont à la charge du Client, à condition que ces frais aient fait l'objet d'un accord préalable du Client.

## DUREE

Le Contrat prend effet à sa date de signature par les deux Parties. Il est conclu, sauf résiliation intervenue dans les cas prévus au Contrat, pour une durée telle qu'indiquée au Bon de Commande. Les Parties conviennent de se rencontrer 2 (deux) mois avant la fin du contrat pour convenir d'un renouvellement ou non. Si le contrat est renouvelé, un avenant de contrat sera rédigé.

## RESILIATION

En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations, l'autre Partie pourra résilier par anticipation le Contrat, après envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception, restée infructueuse après un délai de soixante (60) jours calendaires, qui identifie le manquement de cause. La date de fin de Contrat sera la date d'envoi de la lettre recommandée sauf autre date convenue entre les Parties.

Le présent Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une des Parties sans mise en demeure préalable si l'autre Partie connaît l'un des cas suivants :

- Dissolution de la société, cession amiable ou forcée de l'exploitation du fonds, cessation d'activité pendant plus de trois (3) mois ;
- Liquidation ou redressement judiciaire et renonciation expresse ou implicite à la continuation du présent Contrat par l'administrateur ou par le liquidateur, dans les conditions définies par les articles L.620-1 et suivants du code de commerce.

En cas de force majeure tel que décrits à l'Article 23 « Force Majeure » du Contrat.

En cas de résiliation du Contrat dû à un manquement du Client, tous les paiements effectués par le Client à la date de résiliation resteront acquis au Prestataire. Le prestataire facturera au Client les dépenses engagées par elle en vu de satisfaire à ses obligations au titre du présent Contrat.

En cas de résiliation du Contrat par le Client dû à un manquement du Prestataire, le Prestataire arrêtera de facturer ses Prestations. Le Client réglera au Prestataire uniquement les factures pour les Prestations déjà effectuées jusqu'au manquement constaté et prouvé.

## RESPONSABILITE

La responsabilité du Prestataire pourra être engagée en cas d'inexécution de la Prestation, objet du présent Contrat.

Le Prestataire reconnaît que sa responsabilité pourra être engagée dans les cas où les résultats garantis ne seraient pas atteints.

Le personnel du Prestataire affecté à l'exécution de la Prestation demeurera sous la responsabilité entière et exclusive du Prestataire, qui est seule habilité à lui adresser des directives et instructions.

Le Prestataire est responsable de tous dommages causés par son personnel dans l'entreprise du Client.

En cas de condamnation du Prestataire, il est toutefois convenu que sa responsabilité sera limitée d'un commun accord au prix du présent contrat.

## ASSURANCE

En matière de responsabilité civile, le Prestataire répond, selon la police d'assurance responsabilité civile, envers le Client et les tiers, de tout dommage survenu de son fait ou du fait de son personnel, dont lui-même ou son personnel pourrait être tenu pour responsable.

Il doit, à ce titre, contracter une assurance responsabilité civile, dont il s'engage à maintenir la couverture aussi longtemps que des obligations peuvent être mises à sa charge en vertu du présent Contrat.

Le Client peut, en tout temps, exiger des attestations d'assurance responsabilité civile apportant la preuve de la validité de la police d'assurance y relative.

## PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Contrat n'implique aucun transfert ou cession par le Client au Prestataire, d'un quelconque droit de propriété intellectuelle, titre ou intérêt relatif à l'un des brevets déposés, ou d'un quelconque droit de propriété industrielle et/ou savoir-faire, et/ou de l'une des Informations Confidentielles tel que défini dans l'article 16 étant entendu que lesdits droits restent la propriété exclusive du Client qui en est le propriétaire exclusif.

Le Client conserve les droits d'auteurs et de propriété intellectuelle sur tout Livrable, toute Documentation, tous supports de quelque nature que ce soit, transmis par le Prestataire au Client dans le cadre du Contrat.

La diffusion ou reproduction de tout ou partie des Livrables, de la Documentation ou de tous supports de quelque nature que ce soit, devra faire l'objet d'une autorisation spécifique et préalable du Client et ne suppose aucun transfert ou cession de quelconque droit de propriété intellectuelle au Prestataire.

## CONFIDENTIALITE

Les parties s'engagent à titre de clause de confidentialité, pendant toute la durée du présent Contrat et pour quelque cause que ce soit, à la confidentialité la plus totale, en s'interdisant de divulguer, directement ou indirectement, quelques informations, connaissances ou savoir-faire que ce soient concernant leur co-contractant et leurs modalités de fonctionnement, auxquels ils auraient pu avoir accès dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à moins que lesdites informations, connaissances ou savoir-faire ne soient tombés dans le domaine public ou que leur divulgation soit rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

Elles s'engagent également à faire respecter cette obligation par tous les membres de leur personnel concernés, dont elle se portent fort.

## PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Concernant tout traitement de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de leur relation, les Parties s'engagent à procéder à toute formalité qui serait indispensable à la conformité et aux réglementations en matière de protection des données. Ces formalités peuvent, notamment et de façon non exhaustive, consister dans la tenue d'un registre de traitements.

Les données à caractère personnel transmises par chacune des Parties, dans le cadre des présentes, ont fait l'objet d'une collecte loyale et licite. Les personnes concernées par les données ont expressément consenti, le cas échéant, à la communication de celles-ci à des sociétés partenaires.

Chaque Partie s'engage à ne traiter les données personnelles transmises que dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés » et du Règlement (UE) 2016/679, relatif à la protection des données à caractère personnel applicable à compter du 25 mai 2018, (ci-après, « le Règlement Général sur la Protection des Données » ou RGPD) et les lois nationales qui en découlent.

Chaque Partie accepte de : a) ne pas utiliser les informations, par quelque moyen ou finalité que ce soit, pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers, à des fins professionnelles, personnelles ou privées autres que celle définies au contrat ; b) ne pas prendre copie de ces informations ni les stocker, qu'elle qu'en soit la forme au-delà de la période contractuelle ; c) ne pas traiter ou faire traiter les données personnelles hors Union Européenne, sans autorisation préalable ou écrite de l'autre Partie et à condition que le pays destinataire présente un niveau de protection adéquat ou suffisant, conformément aux réglemations en vigueur ; d) communiquer sans retard à l'autre partie : (i) toute demande contraignante de divulgation de données à caractère personnel ; (ii) toute demande reçue directement d'un tiers sans répondre à cette demande, à moins que l'autre Partie ait été expressément autorisée à la faire ; (iii) tout accès fortuit ou non autorisé, faille de sécurité dont l'autre Partie aurait connaissance au cours de l'exécution du présent Accord.

Dans la mesure où le Prestataire recourt à un Sous-traitant pour traiter les données personnelles, il s'assurera qu'un tel Sous-traitant se conforme à un niveau de protection au moins équivalent au niveau de protection exigé au présent article 16. Notamment, le Prestataire s'engage à faire signer aux Sous-traitants situés en dehors de l'Union Européenne des clauses standard contractuelles type de responsable de traitement à Sous-traitant au nom et pour le compte du Client.

## NON SOLLICITATION RECIPROQUE DE PERSONNEL

Les parties renoncent à engager ou à faire travailler, directement, tout collaborateur de l'autre Partie qui aura participé à l'exécution des travaux concernés par le Contrat.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et une période d'un 1 (an) après son expiration ou sa résiliation.

Dans le cas où l'une des parties ne respecterait pas cette convention, elle s'engage à dédommager l'autre en lui versant sans délai une somme égale à 12 (douze) mois de rémunération brute.

## CESSION DU CONTRAT

Le Contrat ne peut en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, par l'une ou l'autre des Parties au profit d'un tiers.

## SOUS TRAITANCE

Le Prestataire reste responsable des fournitures dont il sous-traite la réalisation.

Le Prestataire s'engage à répercuter ses obligations auprès de ses éventuels sous-traitants.

Le Client doit être informé par le Prestataire et doit donner son accord formel sur la mise en œuvre de sous-traitance dans le cadre du Contrat.

## LIEN DE SUBORDINATION

Les Parties déclarent également que le Contrat exclut expressément de leur part toute volonté de conclure, sous quelque forme que ce soit, un contrat ayant pour caractéristique de constituer entre elles une hiérarchie ou établir un quelconque lien de subordination de l'une à l'égard de l'autre des Parties ou du personnel de l'une des Parties envers l'autre Partie.

Aucune des Parties n'est autorisée à conclure un quelconque engagement pour le compte ou au nom de l'autre Partie.

## DROIT APPLICABLE & LITIGES

Le présent Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de tout autre législation. Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

En vu de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent Contrat, les contractants conviennent de se réunir dans les 5 (cinq) jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux Parties. La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les Parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable. Toutefois, si au terme d'un délai de 30 (trente) jours, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis au Tribunal de commerce de Paris.

## INTEGRALITE DU CONTRAT

Le Contrat conclu entre le Prestataire et le Client et les Annexes de ce Contrat expriment l'intégralité des obligations des Parties. Aucune indication, aucun document (conditions générales ou spécifiques...) ne peut engendrer des obligations au titre des présentes, s'ils ne sont l'objet d'un avenant signé par les deux Parties. Il en est de même, et sans que cette liste soit exhaustive, des conditions figurant sur les factures, des conditions énoncées dans les documents commerciaux et toutes lettres missives envoyées directement ou indirectement par l'une ou l'autre des Parties.

## FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de leur quelconque obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie constatant l'évènement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci.

L'exécution du présent Contrat par l'une des Parties serait suspendue pendant le temps où elle serait dans l'impossibilité d'assurer ses obligations contractuelles. Toutefois, la suspension du Contrat liée à un cas de force majeure ne pourra être supérieur à 3 (trois) mois. A l'expiration de cette période, le Contrat sera résilié de plein droit à la demande de la Partie la plus diligente. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de quelconque dommages-intérêts ou pénalités de retard.

Dès que l'effet d'empêchement dû à la force majeure cessera, les obligations du présent Contrat reprendront vigueur pour la durée du Contrat restant à courir à la date de cessation de l'empêchement. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre Partie de ses obligations

contractuelles par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout acte extrajudiciaire.