

LES CONTRATS INFORMATIQUES: INTEGRATION DE SYSTEME ET INFOGERANCE

Auteur : Jean Claude SANT'ANA

Établissement d'origine : Département - IUT - 1 Université Lyon 1 Claude Bernard

*Ce cas est la propriété exclusive de la Centrale de formation et Médias
pédagogiques des I.U.T. Il ne peut donc être utilisé dans un autre
établissement sans l'autorisation écrite de la CENTRALE.*

Copyright © Centrale des IUT 2009 Copyright © Centrale IUT

CENTRALE DE FORMATION ET MEDIAS PEDAGOGIQUES DES IUT

Espace Somme – Bureau 25 - 6 rue des hautes cornes - 80000 Amiens

TEL : 06.52.83.37.32

Mail : contact@centrale-iut.net

www.centrale-iut.net / mail : contact@centrale-iut.net

Siret : 31563305700015 - Code APE : 7220 Z – 930830123189001

Association Loi 1901

Exonération de TVA selon code 236-4-4° du code général des Impôts - FACT/MP/2/12/2009

SITUATION D'APPRENTISSAGE ET DE FORMATION

LES CONTRATS INFORMATIQUES : Intégration de système et Infogérance

La Sté Développement Recherche Internationale (SDRI) a décidé de faire migrer son système d'information d'un environnement GCOS vers un environnement UNIX puis de recourir à l'infogérance pour la gestion de son Système d'Information.

A cet effet après négociation elle conclut le 14 nov. 2017, avec la Sté Atos Infogérance un accord cadre qui prévoit d'après planning la réalisation du projet en deux étapes. Chacune des étapes correspond à un contrat : pour le premier il s'agit d'un contrat d'intégration de système dont la bonne fin conditionne le second : un contrat d'infogérance.

La 1ère étape de la prestation, qualifiée de «Migration de l'applicatif confiée à la Sté Metaware. Durant cette phase la Sté Atos devait fournir certaines prestations. Cette phase de migration se subdivise elle-même en 2 étapes : l'une de conversion des programmes confiée à un Maître d'Oeuvre Délégué : la Sté Metaware (et l'autre dite d'intégration des logiciels post-conversion confiée à la Sté Atos. Cette dernière est en charge de coordination et doit assurer **la livraison entre le 1er et le 30 sept. 2018 et au plus tard le 31 Décembre 2018**, sans que le contrat ne prévoit de clause pénale. La délivrance des recettes sous un délai de 10 jours après livraison (voir annexe 1) par le Maître d'Oeuvre conditionne, le démarrage de la seconde phase.

La seconde étape dite «d'Exploitation du système» est assumée par la Sté Atos à qui sera confiée la gestion du Système d'Information. (Voir extrait du contrat Annexe 2)

Après un démarrage normal de la première phase sur les bases du cahier des charges établi par ses soins, la SDRI refuse de donner des réponses à des questions posées par la Sté Metaware sur un point technique du cahier des charges, puis manifeste son inquiétude à la Sté Atos quant au respect des délais et enfin la met en demeure, le 25 nov. 2018 de rendre le système opérationnel en l'informant qu'à défaut elle mettra en oeuvre la clause prévoyant la résiliation du contrat.

La Sté Atos lui répond lettre du 1/12/2018 en rappelant quelle est la date de livraison prévisionnelle et conteste toute faute de sa part par en soutenant que le démarrage de l'exploitation était possible avant la fin de l'année

Malgré les inquiétudes précédemment formulées, La Sté SDRI réceptionne la première phase du contrat le 10/12/2018 et délivre les recettes le 18/12/2018 le système développé par la Sté Metaware, mais refuse de passer à l'exploitation du système *«en raison des mois de retard, à l'origine d'une perte de confiance»* pris dans la première phase de la réalisation du projet.

La Sté Atos, a par lettre du 25/12 pris acte de la volonté de ne pas démarrer la prestation d'exploitation et de mettre fin aux relations contractuelles et a donné son accord pour voir désigner un expert aux fins d'évaluer la situation. Le rapport d'expertise considère «qu'aucun obstacle technique majeur ne s'oppose au démarrage effectif de l'exploitation à la date initialement fixée

Le 10 janvier la Sté SDRI écrit à la Sté Atos que son obligation de résultat n'a pas été remplie et que le contrat se trouve résilié de son fait.

La Sté Atos considère d'une part qu'elle ne pouvait suivre en direct les travaux de la Sté Metaware, ni intervenir dans leur déroulement et que d'autre part que rien ne prouve que le retard lui est imputable. C'est pourquoi elle assigne la SDRI en paiement de la somme de 600 mille € représentant le montant impayé de ses factures et 25000 € au titre du paiement de Dommages et Intérêts du fait d'une embauche à laquelle la Sté Atos a dû procéder consécutivement au contrat conclu avec la SDRI.

Introduction :

A partir de la situation d'apprentissage (page 1) et de nos connaissances/recherches :

1. Réaliser une frise chronologique, détaillée, des différentes étapes présentées dans la situation d'apprentissage ;
2. Réaliser un schéma présentant les 3 acteurs de cette situation, leur rôle, leurs contraintes, leur fonction ainsi que les contrats liant ces acteurs ;
 - Sté Développement Recherche Internationale :
 - Contrats : contrats d'intégration de service et d'infogérance avec la Sté Atos
 - Sté Atos :
 - Contrats : contrats d'intégration de service et d'infogérance avec la SDRI , contrat de Délégation avec la Sté Metaware
 - Sté Metaware :
 - Fonction : Maître d'Oeuvre Délégué
 - Contrat : contrat avec la Sté Atos
 - Rôle : conversion des programmes
3. Définir en plusieurs lignes les notions suivantes : recette(s) informatique(s), contrat d'intégration / migration informatique, contrat d'infogérance.
 - Recette informatique : processus de validation intervenant à la fin du développement / de l'intégration. Il permet d'assurer le bon fonctionnement de la solution proposée avant son passage en production.
 - Contrat d'intégration / migration informatique : contrat encadrant la réalisation de l'intégration d'un logiciel par un prestataire au sein du système de l'entreprise cliente. Dans le cas d'une migration il s'agit de transférer le logiciel vers le système.
 - Contrat d'infogérance : contrat visant à déléguer la gestion du logiciel (ou autre) à un prestataire d'un spécialiste.

Travail à faire

A- Sur la 1ère phase contractuelle : l'intégration de système :

- 1- A qui incombe la responsabilité de l'établissement du cahier des charges dans le contrat d'intégration de système.
- 2- Identifier la faute commise par le Maître d'Ouvrage au regard de ses obligations contractuelles lorsqu'il refuse de réponse aux questions de la Sté Métaware (maître d'oeuvre délégué). En retour, que peut elle reprocher au Maître d'Oeuvre..
- 3- Quel est l'enjeu général de la «délivrance des recettes» par le Maître d'Ouvrage ?
- 4- A la lumière de la jurisprudence indiquez si le Maître d'ouvrage est fondé à reprocher au Maître d'Oeuvre : « **que son obligation de résultat n'a pas été remplie et que le contrat se trouve résilié de son fait** ».

B- Sur la 2ème phase contractuelle : l'infogérance

- 1- Analyser le contrat : (les parties, l'objet, les obligations, les clauses particulières..)
- 2- La 2ème phase du contrat (voir annexe) prévoit que la Sté Atos infogérant n'est tenue que d'une obligation de moyen. Qu'est ce que cela signifie sur le plan de la responsabilité ?
- 3- Dans le conflit qui oppose la Sté Atos à la Sté SDRI, la résiliation du contrat avant l'entrée en vigueur de la 2ème phase semble inéluctable. Évaluez aux torts de qui elle pourrait être prononcée.
- 4- Dans l'éventualité où la Sté SDRI serait considérée comme responsable de la résiliation du contrat, estimer la possibilité du dédommagement au titre des coûts (25000 €) liés à l'embauche d'un salarié par la Sté Atos.

RESSOURCES

A- Voir à propos du contrat d'intégration de système : Les clauses essentielles Voir

<https://www.solvoxia-avocats.com/fiches-juridiques/quelles-sont-les-clauses-essentielles-dun-contrat-dintegration/>

B- La gestion de projet : Voir Contrat Méthode Agile : <http://www.contrat-agile.org/>

La fourniture d'un système informatique est un contrat complexe qui consiste en l'exécution par un prestataire d'une obligation de fourniture d'un ensemble de biens et de prestations dépendant les uns des autres et pour laquelle il assure une maîtrise d'oeuvre.

1- Les acteurs de la conduite du projet : Le contrat est susceptible de faire intervenir différents protagonistes (voir schéma 3)

- le client qui formule un besoin : nommé Maître d'Ouvrage (MOA). C'est lui qui a la responsabilité juridique de la rédaction du cahier des charges et ce même si en pratique ce n'est pas toujours lui qui l'élabore unilatéralement et que cela se formule en accord avec le professionnel qui réalise le projet. Il est fréquent que le MOA sollicite une SSII qui veillera à la bonne réalisation de la totalité du marché (rédaction du cahier des charges et réception (recettes du produit). On parle alors de MOA délégué.

- le fournisseur qui réalise le projet : nommé Maître d'Oeuvre (MOE). C'est le cahier des charges qui constitue le cadre de l'obligation de résultat qui incombe à celui qui réalise le projet.

2- Les étapes de la réalisation du projet :

- les recette partielles : Généralement la conduite d'un projet se fait sur la base d'un planning qui est jalonné d'étapes. . A chaque étape correspond une phase de livraison partielle qui est soumise à une batterie de tests permettant de vérifier la conformité de la «livraison» partielle. Si les tests sont positifs, alors le MOA délivre la fraction du prix de la prestation convenue.

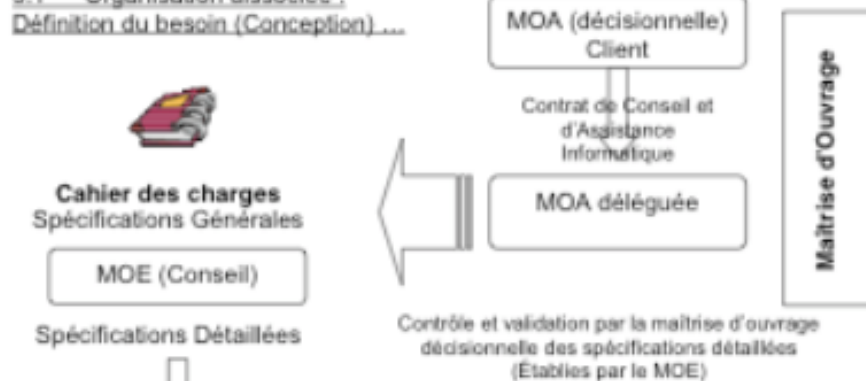
- la recette définitive : le MOA réceptionne à l'échéance programmée le livraison complète du «produit» afin de vérifier la conformité de celui ci au cahier des charges. L'obligation de conformité correspond à la garantie de conformité qui court 2 ans à compter de livraison du produit. C'est pourquoi la maintenance curative assurée par le MOE ne peut faire l'objet d'une prestation rémunérée. Si le défaut de conformité

est estimé important par le MOA, de même qu'en cas de retard de livraison, le contrat est susceptible d'encourir la résolution à la demande du MOA.

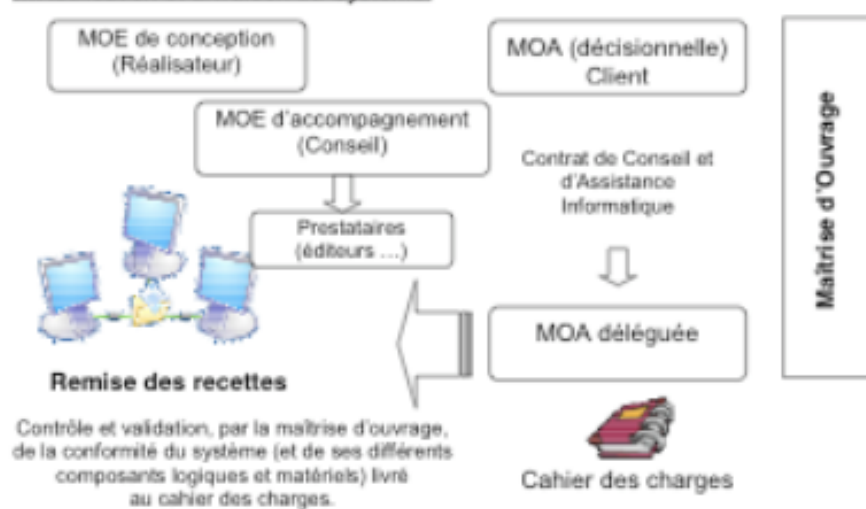
3. Divers types d'organisation de projet :

3.1 Organisation dissociée :

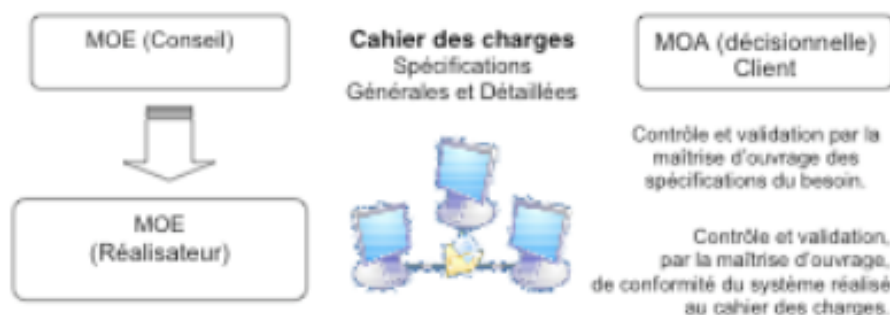
Définition du besoin (Conception)...



...Réalisation et Livraison du Système.



3.2 Organisation « Clé en main » :



Ce document provient du site Droit-Tic.com

4- ITIL et la création de valeur

ITIL (Information Technology Infrastructure Library ou bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information) est un cadre de référence rassemblant dans plusieurs livres (fourniture de services informatiques, gestion des incidents, problèmes des mises en production, gestion de la sécurité...), les bonnes pratiques en matière de management des services informatiques. ITIL se caractérise par l'utilisation d'un langage commun et d'une séparation des processus fondée sur le principe d'amélioration continue.

L'adoption des bonnes pratiques ITIL par une entreprise permet d'assurer à ses clients internes comme externes un service répondant à des normes de qualité préétablies au niveau international. Grâce aux certifications proposées par ITIL, les entreprises peuvent créer de la valeur dans le cadre des prestations offertes au client. Les prestataires de services performants partagent des caractéristiques similaires. Ceci n'est pas une coïncidence. Si vous leur demandez ce qui les différencie de la concurrence ils vous répondront qu'ils ont une réelle compréhension de la manière dont ils fournissent de la valeur à leurs clients internes comme externes. Ils comprennent les objectifs des organisations business (d'affaires) et le rôle qu'ils jouent pour que ces objectifs soient atteints. Une analyse plus poussée révélerait que leur capacité à le faire ne vient pas en réagissant aux besoins de leurs clients mais en anticipant ces besoins. Une autre caractéristique majeure est l'utilisation systématique de pratiques de gestion des services qui soient adaptées, pertinentes et mesurables. La qualité de service se définit dans le regard des clients. Ces pratiques amènent stabilité et anticipation et favorisent la culture "fournisseur de services". Dans cette situation, on assiste à un partenariat en pleine confiance entre le client et le fournisseur de services. Ils partagent les risques et les succès et évoluent de concert. Chacun sait qu'il joue un rôle dans le succès de l'autre.

C- Quelques Pré requis en DROIT

- Phase pré-contractuelle : durant toute la période de négociation (contrat B to B), les parties restent libre de mettre fin aux échanges destinées à mettre sur pied les bases d'un accord (contrat). Attention cependant, lorsque les pourparlers sont «avancés», il est possible que ceux qui sont en négociation engagent leur responsabilité délictuelle en cas de rupture «brutale».

<https://www.village-justice.com/articles/contrats-internationaux-problematique-rupture-abusive-des-pourparler-droit,39011.html>

- Résiliation du contrat : il s'agit de mettre fin aux effets du contrat. La résiliation de contrat n'a d'effet que pour le futur : les parties sont libérées de leur engagement.

- Résolution du contrat : le contrat est anéanti rétroactivement en raison d'une faute dans l'exécution du contrat. Cette faute est imputable à l'une ou l'autre des parties qui engage sa responsabilité contractuelle.

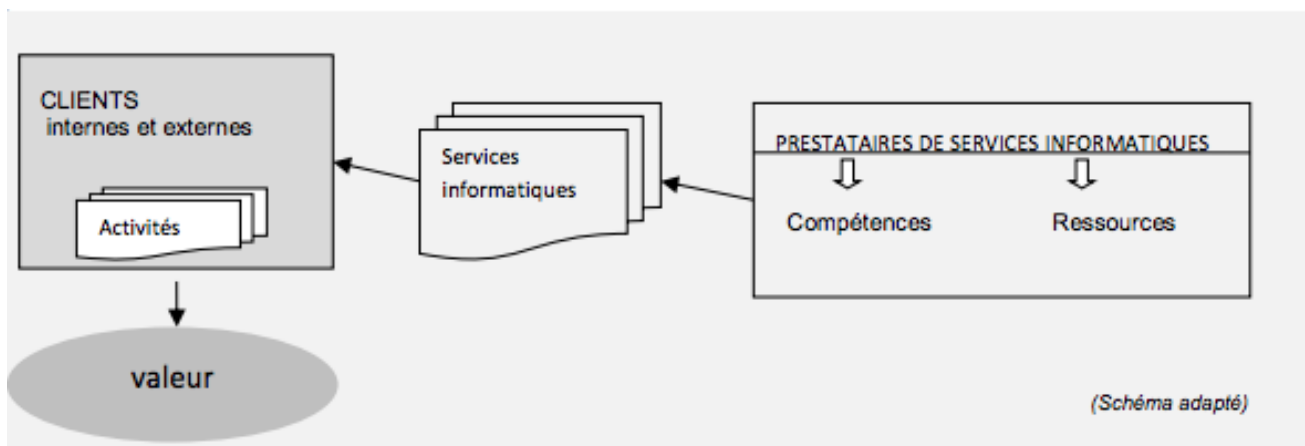
- Nullité du contrat : elle est prononcée lorsque l'une des conditions de formation de l'accord est entaché d'un vice (erreur, violence, dol, incapacité)

- Les dommages et intérêts : permettent d'obtenir la réparation de l'ensemble du préjudice résultant de l'inexécution des obligations contractuelles. Remarque : la perte de chiffres d'affaires n'est pas réparable.

<https://www.lettredesreseaux.com/P-2578-451-A1-sanction-de-l-abus-dans-la-rupture-de-pourparlers.html>

- Clause pénale : les co-contractants prévoient par avance une indemnisation pour «sanctionner» tout retard dans la livraison du «produit» conventionnellement défini. Cette clause est destinée à s'épargner un recours judiciaire.

- La responsabilité civile : les sujets de droit répondent de leurs faits et actes juridiques qui les engagent en terme de responsabilité à réparer les préjudices qui résultent de leurs fautes. Remarque : la responsabilité



est également fondée sur le risque et pas uniquement sur la faute. (cf : la responsabilité de l'employeur pour les dommages causés à un tiers par un salarié à l'occasion du contrat de travail)

- Obligation de moyen et obligation de résultat : Les contrats ont pour effet de créer des obligations de donner, de faire et de ne pas faire. La jurisprudence distingue les obligations de moyens et les obligations de résultat. Dans le premier cas le co-contractant qui se plaint de l'inexécution du contrat doit pour établir la responsabilité contractuelle de son débiteur établir la preuve de la faute, du dommage et du lien de causalité entre la faute et le dommage. Dans le cas de l'obligation de résultat : il suffit d'établir que le résultat attendu n'est pas réalisé par celui à qui incombe cette obligation pour obtenir réparation.

- Causes d'exonération de responsabilité : La faute de la victime, le fait d'un tiers, la force majeure sont susceptibles d'être invoquées pour permettre l'exonération (totale ou partielle de la responsabilité).

- la preuve : Article 1375 du code civil

L'acte sous signature privée qui constate un contrat synallagmatique ne fait preuve que s'il a été fait en autant d'originaux qu'il y a de parties ayant un intérêt distinct, à moins que les parties ne soient convenues de remettre à un tiers l'unique exemplaire dressé.

Chaque original doit mentionner le nombre des originaux qui en ont été faits.

Celui qui a exécuté le contrat, même partiellement, ne peut opposer le défaut de la pluralité d'originaux ou de la mention de leur nombre.

L'exigence d'une pluralité d'originaux est réputée satisfaite pour les contrats sous forme électronique lorsque l'acte est établi et conservé conformément aux articles 1366 et 1367, et que le procédé permet à chaque partie de disposer d'un exemplaire sur support durable ou d'y avoir accès.

ANNEXES

1- Extraits du code civil :

- Article 1219

- Une partie peut refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave.

- Article 1231-2

- Les dommages et intérêts dus au créancier sont, en général, de la perte qu'il a faite et du gain dont il a été privé, sauf les exceptions et modifications ci-après.

- **L'article 1336 alinéa 1^{er}** définit la délégation de la façon suivante : « La délégation est une opération par laquelle une personne, le délégant, obtient d'une autre, le délégué, qu'elle s'oblige envers une troisième, le délégataire, qui l'accepte comme débiteur. ».

- Article 1356

- Les contrats sur la preuve sont valables lorsqu'ils portent sur des droits dont les parties ont la libre disposition. Néanmoins, ils ne peuvent contredire les présomptions irréfragables établies par la loi, ni modifier la foi attachée à l'aveu ou au serment. Ils ne peuvent davantage établir au profit de l'une des parties une présomption irréfragable.

2- Jurisprudences :

- La rédaction et la responsabilité du cahier des charges : <https://www.legalis.net/jurisprudences/cour-de-cassation-ch-commerciale-financiere-et-economique-arret-du-11-mai-1999/>

.. «**Mais attendu**, en premier lieu, qu'après avoir relevé que la société C.. Maître d'Ouvrage, n'a pas rédigé de cahier des charges, l'arrêt retient qu'il lui appartenait de définir ses besoins et les objectifs à atteindre en précisant clairement la nature et l'importance des travaux qu'elle souhaitait réaliser afin de permettre aux fournisseurs de déterminer ses besoins réels et de lui proposer les matériels, progiciels et logiciels adaptés à ceux-ci ; que la cour d'appel a par là même répondu, en les écartant, aux conclusions invoquées. » ...//...

- Sur l'obligation de résultat : pour le développeur d'un logiciel spécifique

La société CIMM Franchise exploite un réseau de 120 agences immobilières et a souhaité faire évoluer son logiciel de gestion de biens immobiliers. Elle a confié le développement d'un logiciel spécifique à la société 3C Evolution. Les missions de ce prestataire n'ont pas été formalisées par contrat. Par ailleurs, aucun cahier des charges n'a été rédigé et validé. Or, lorsque le logiciel a été déployé pour test auprès des agences, ces tests ont révélé de nombreux dysfonctionnements confirmés par un rapport d'audit. 10 CIMM a finalement renoncé à utiliser cette solution défectueuse et a fait l'acquisition d'un logiciel standard. Elle a assigné son cocontractant en remboursement des sommes versées et en paiement de dommages et intérêts. La Cour d'appel de Grenoble a jugé que 3C Evolution est tenue à une obligation de résultat de délivrer dans les délais impartis une solution informatique répondant aux besoins de son client. En l'espèce, la Cour se fonde sur un rapport d'audit réalisé et confirme que le développement du logiciel n'a pas pu être réalisé dans les délais convenus et que sur deux aspects essentiels tenant à la fiabilité de l'enregistrement des données et aux passerelles directes vers les portails commerciaux le produit n'était toujours pas opérationnel à la fin de l'année 2008. La preuve est dès lors rapportée d'un manquement patent de la société 3C Evolution à son obligation de résultat.

La Cour a ajouté que la société 3C Evolution a gravement manqué à son obligation de conseil [...]. La société 3C Evolution a manqué par ailleurs à son obligation d'assistance en ne formalisant pas en amont un cahier des charges précis exprimant l'ensemble des besoins du client, avec pour conséquence un dépassement très important du délai de livraison.

Cette décision est donc très favorable au client d'un développeur de solutions spécifiques qui pourra dès lors engager sa responsabilité dès lors que le résultat promis n'a pas été atteint, sans avoir à prouver une faute. Elle démontre encore une fois l'impérieuse nécessité de formaliser avec soin les documents contractuels qui permettront de définir les droits et obligations de chacun. Cour d'appel de Grenoble, arrêt du 4 juin 2015 D'après l'extrait <http://www.brmavocats.com/2015/06/>

- Sur l'obligation de collaboration du Maître d'ouvrage :

- Cour de cassation, civile, Chambre commerciale, 5 juin 2019, 17-26.360
Sur le moyen unique :

- Attendu, selon l'arrêt attaqué (Aix-en-Provence, 22 juin 2017), que la société Groupe chrono import, ayant pour activité la commercialisation d'articles de prêt-à-porter sur internet, a accepté, le 16 avril 2010, un devis de la société Stone power consulting portant sur des travaux de refonte de son site internet et versé un acompte ; que, contestant la facture, d'un montant supérieur au devis, transmise par la société Stone power consulting, elle a formé opposition à l'ordonnance d'injonction de payer le solde de cette facture que cette société avait obtenue et a demandé la restitution de l'acompte versé, pour inexécution des prestations commandées ;

- Attendu que la société Groupe chrono import fait grief à l'arrêt de la condamner à payer à la société Stone power consulting la somme de 12 120,71 euros en principal assortie des intérêts au taux contractuel alors, selon le moyen, que dans ses conclusions en réponse, la société Groupe chrono import faisait valoir que les conditions générales de vente ne lui avaient jamais été remises, qu'elle n'en avait jamais eu connaissance et que l'exemplaire produit aux débats n'était ni signé ni paraphé, de telle sorte qu'elles ne pouvaient être regardées comme faisant partie du périmètre contractuel ; qu'en se bornant à

citer l'article 5 de ces conditions générales comme étant le contrat pour considérer que le prestataire démontrait avoir vainement réclamé des informations à son cocontractant, de sorte que celui-ci ne pouvait lui reprocher un quelconque manquement à ses obligations contractuelles, sans répondre aux conclusions objectant que les conditions générales de vente n'avaient pas été remises au client et ne faisaient pas partie du périmètre contractuel, la cour d'appel n'a pas satisfait aux exigences de l'article 455 du code de procédure civile ;

- Mais attendu qu'après avoir constaté que la société Stone power consulting avait effectué la prestation convenue, l'arrêt relève que les courriers produits aux débats par cette société démontrent qu'elle a vainement réclamé des informations à son cocontractant, lequel ne peut lui reprocher un quelconque manquement à ses obligations contractuelles ; qu'en cet état, et dès lors que la conception ou la refonte d'un site internet exige la participation active du client, tenu de fournir au prestataire les informations sans lesquelles celui-ci ne peut mener à bien sa mission, ce dont il résulte que cette collaboration fait nécessairement partie du périmètre contractuel, la cour d'appel, qui n'avait pas à répondre à des conclusions inopérantes, a justifié sa décision ; que le moyen n'est pas fondé ;

- PAR CES MOTIFS : REJETTE le pourvoi ;
- Condamne la société Groupe chrono import aux dépens ;
- **A propos de la délivrance des recettes : voir Motif N°10 de la décision** : Cour de cassation, civile, Chambre commerciale, 6 décembre 2017, 16-19.615
- **A propos de l'indemnisation au titre des frais de personnel** : voir <https://www.alain-bensoissan.com/avocats/couts-fixes-personnel-interne/2017/03/30/>

4- Extrait du contrat d'infogérance :

ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

L'ensemble des données et des contenus apportés par le Client reste l'entière propriété de celui-ci. La Sté ATOS Infogérance s'interdit d'en communiquer le contenu à tout tiers et garantit l'exclusivité d'accès à ces données aux seuls utilisateurs désignés par le Client.

Le Prestataire s'engage à effectuer l'externalisation des données confiées par le Client comprenant la totalité des données hébergées : données métier et documents) sur un espace protégé et sécurisé. A ce

titre, le Prestataire est tenu de mettre en place les solutions les plus avancées afin d'assurer la conservation, l'intégralité et la sécurité des données appartenant au Client.

Si une augmentation de l'espace disque est nécessaire pour l'hébergement desdites données, le Prestataire pourra le cas échéant et à la demande du Client solutionner le problème par l'installation d'un espace disque supplémentaire, prestation qui fera néanmoins l'objet d'une facturation supplémentaire pour le Client.

Le Prestataire garantit la sauvegarde des données sur une période limitée à un mois. Autrement dit, le Client ne peut exiger du prestataire la restauration des données au-delà d'un mois.

Le Prestataire n'est tenu, à l'égard des engagements figurant aux présentes, que d'une obligation de moyens concernant l'accès aux services qui dépendent de l'Internet.

Les parties conviennent expressément que le Prestataire ne pourra également être tenu responsable des interruptions de Services ou des Dommages liés :

- A un cas de force majeure ou à une décision des autorités ;
- A une interruption de la fourniture de l'électricité ou des lignes de transmissions due aux opérateurs publics ou privés ;
- A une utilisation anormale ou frauduleuse par le Client ou des tiers nécessitant l'arrêt du service pour des raisons de sécurité ;
- A un dysfonctionnement des matériels ou Solutions Logicielles hébergées ou accès au réseau Internet du Client ou à une mauvaise utilisation des Solutions Logicielles par le Client ;
- A une intrusion ou à un maintien frauduleux d'un tiers dans le système, ou à l'extraction illicite de données, malgré la mise en œuvre des moyens de sécurisation conformes aux données actuelles de la technique, le Prestataire ne supportant qu'une obligation de moyen au regard des techniques connues de sécurisation ;
- Dysfonctionnement consécutif à la présence de tous virus ou logiciels

malveillants ou tous procédés hostiles d'intrusion

- A la nature et au contenu des informations et données créées et/ou communiquées par le Client; plus généralement, le Prestataire ne peut en aucun cas être responsable à raison

des données, informations, résultats ou analyses provenant d'un tiers, transmises ou

reçues au travers de l'utilisation des Solutions Logicielles hébergées mises à disposition du Client ;

- A un retard dans l'acheminement des informations et données, lorsque le Prestataire n'est pas à l'origine de ce retard ;

- Au fonctionnement du réseau Internet ou des réseaux téléphoniques ou câbles d'accès à Internet non mis en œuvre par le Prestataire. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages indirects ou ne résultant pas directement et exclusivement d'une défaillance des Services.

ARTICLE 7 - DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une durée de trois (3) ans à compter de la date signature du Bon de Commande.

Sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec demande d'avis de réception trois (3) mois avant le terme de la période en cours, il sera reconduit tacitement aux mêmes conditions, pour des périodes subséquentes de un (1) an.

ARTICLE 9 - RÉVERSIBILITÉ

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer au Client, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai maximum de quinze (15) jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent défini par le Prestataire .

ARTICLE 10 - TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES Le contrat est complété d'un article traitement des données personnelles rédigé comme suit :

A. Description des activités de traitement / L'infogérant met ses ressources à la disposition du responsable de traitement chez le client pour la finalité suivante : préparation de commandes, gestion du stock et inventaire ; expédition, préparation et traçabilité des produits.

1. Types de données à caractère personnel (DCP) traitées :

- Données d'identification de type nom, prénom
- Adresse mail
- Numéro de téléphone
- Zones de commentaire libre à usage strictement professionnel

2. Catégories de personnes concernées par le traitement décrit : les salariés, les fournisseurs et les clients du responsable de traitement.

B. Obligations générales de l'infogérant Il s'engage à :

- traiter les données uniquement pour la seule finalité qui fait l'objet de la sous-traitance ;
- communiquer au responsable de traitement dans les 48 heures au plus tard la survenance de toute faille de sécurité et de non-conformité, ayant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement, ainsi que toute plainte qui lui serait adressée par tout individu concerné par le traitement réalisé ;
- garantir et indemniser le responsable de traitement en cas d'action, réclamation, demande de toute tierce partie résultant de son manquement ou de sa défaillance à l'égard de la réglementation dans le cadre du présent contrat ;
- garantir la confidentialité des DCP traitées dans le cadre du présent contrat ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les DCP soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des DCP ;
- 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.

C. Coopération et assistance Le prestataire assiste le responsable de traitement et coopère activement avec ce dernier pour lui permettre d'assurer la conformité du traitement à la réglementation. Les parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle. Exercice des droits des personnes Dans la mesure du possible, l'infogérant 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).