



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE CAPILOG

Hébergement en SaaS (Cloud) sur
serveur virtuel dédié

Table des matières

1.	<i>Article 1 - Objet du contrat</i>	4
2.	<i>Article 2 - Définitions et/ou descriptions</i>	4
2.1	Définitions	4
2.2	Principes de fonctionnement de l'application	6
3.	<i>Article 3 - Information précontractuelle et prérequis</i>	7
4.	<i>Article 4 - Vie du contrat</i>	7
4.1	Conclusion et opposabilité du contrat	7
4.2	Reprise des données	8
4.3	Evolution qualitative de l'Application	8
4.4	Durée et fin des relations contractuelles	8
4.5	Récupération des données par le client	9
5.	<i>Article 5 - Période d'essai et version gratuite</i>	9
6.	<i>Article 6 - Prix et conditions de paiement</i>	9
7.	<i>Article 7 - Obligations spécifiques de CapiTechnic</i>	10
7.1	Hébergement	10
7.2	Assistance aux Utilisateurs et Maintenance	10
7.3	Interventions sur site	12
8.	<i>Article 8 - Obligations spécifiques du client</i>	12
8.1	Nature des interventions	12
8.2	Obligations à respecter	13
9.	<i>Article 9 - Responsabilité</i>	14
9.1	Garantie de bon fonctionnement	14
9.2	Sécurité des données	14
9.3	Débit et vitesse d'exécution	15
9.4	Limite de garantie	15
9.5	Nature des données stockées	15
9.6	Pour l'hébergement	16
9.7	Utilisation du forum	16
9.8	Utilisation de logiciels d'accès à distance	17
9.9	Arrêt et remise en route du programme	17
10.	<i>Article 10 - Dispositions diverses</i>	17
10.1	Accès aux données Clients	17
10.2	Interlocuteur privilégié	18

10.3	Autorisation d'accès au personnel client	18
10.4	Sous-traitance	19
10.5	Autorisations légales et administratives.....	19
10.6	Informatique et liberté.....	19
10.7	Cession du (des) contrat(s)	19
10.8	Confidentialité	19
10.9	Non sollicitation du personnel	20
10.10	Références commerciales et communication	20
10.11	Application des dispositions contractuelles dans le temps.....	20
10.12	Loi applicable et attribution de juridiction	20

1. Article 1 - Objet du contrat

La société CapiTechnic a pour activité l'ingénierie en méthodes et maintenance et plus particulièrement la location d'un accès et/ou la vente d'une Application de gestion d'activité nommée CapiLog.

CapiTechnic a développé ce progiciel de gestion d'activité par ordinateur et elle entend mettre à disposition les services que peut rendre cet outil en permettant au client d'y accéder par l'intermédiaire de sa connexion internet.

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions d'utilisation des services rendus par le progiciel lesquels sont décrits dans la documentation technique disponible sur demande auprès de CapiTechnic.

2. Article 2 - Définitions et/ou descriptions

2.1 Définitions

Il est convenu entre les parties que les mots ci-dessous auront les significations et les Applications suivantes :

Action réversible : Action sur la base de données ou le programme dont les effets peuvent être annulés sans conséquences.

Action irréversible : Action sur la base de données ou le programme dont les effets entraînent des modifications de données ou des suppressions qui ne pourront être annulées.

Administration : Actions visant à adapter le paramétrage d'une application ou effectuer des actions sur les données de manière à maintenir le fonctionnement optimal de l'application.

Application : Ensemble de programmes développé et édité par CapiTechnic, et choisi par le Client, au moment de la conclusion du Contrat.

Assistance aux utilisateurs formés : Action d'aide aux utilisateurs en réponse à leur demande formulée par téléphone ou par mail. Un utilisateur ne peut prétendre à de l'assistance qu'après une durée minimale de formation auprès de la société CapiTechnic.

Base de Données : Ensemble de données, organisé en vue de son utilisation par l'Application, dont la structure est la propriété de CapiTechnic et le contenu la propriété du Client.

Client : Désigne l'entité cocontractante signataire des présentes.

Compte : Code unique attribué au client permettant d'identifier le client dans la base. Chaque client de CapiTechnic possède un compte.

Dépannage : Correctif permettant d'obtenir le fonctionnement attendu.

Diagnostic : Recherche des causes d'un dysfonctionnement.

Documentation : Ensemble des documents fournis par CapiTechnic sur son site <https://capilog.com/>, des démarches commerciales engagées par CapiTechnic ou des Formations et assistance aux Utilisateurs dispensées par CapiTechnic.

Durée minimale de formation : Une personne sera considérée comme formée si elle a bénéficié d'une formation par CapiTechnic sur le module sur lequel elle demande de l'assistance. La participation est formalisée par un document d'attestation de formation remis à l'issue de cette formation.

Formation : Apprentissage des méthodes de travail et du fonctionnement de l'Application afin d'assurer le fonctionnement optimal de l'Application. Les Formations peuvent être dispensées par CapiTechnic ou par le personnel Client préalablement formé.

Garantie : Maintien des conditions de fonctionnement du progiciel avec les limites définies dans le chapitre 8d.

Hébergeur : Entreprise tierce liée à CapiTechnic pour mettre l'Application à disposition des Utilisateurs par l'intermédiaire du service web.

Interlocuteur : Salarié(s) de l'entreprise cliente désigné(s) pour représenter l'entreprise dans les échanges avec CapiTechnic.

Interface : Dispositif de l'Application permettant à un Utilisateur d'effectuer des opérations sur les bases de données. Ces opérations peuvent être entre autres : la lecture, la création, la modification ou l'effacement de données.

Intervenant CapiTechnic : Personne physique intervenant pour le Compte de la société CapiTechnic sur les programmes, les bases de données ou le paramétrage de l'Application.

Jours de Connexion : La période d'essai est comptée en Jours de Connexion : un Jours de Connexion correspond à un jour calendaire durant laquelle il y a eu au moins une connexion réussie sur le compte.

Mise à jour : Action à l'initiative de CapiTechnic de modifier ou corriger le programme pour apporter de nouvelles fonctionnalités ou corriger d'éventuels problèmes.

Niveau d'accès : Les utilisateurs ont des niveaux d'accès sur le modules. Ces niveaux d'accès sont les suivants :

AUCUN : l'utilisateur n'a pas accès au module,

LECTURE SEULE : l'utilisateur n'a accès qu'en lecture seule au module,

RESTREINT : l'utilisateur a un accès partiel aux données et aux fonctionnalités du module,

NORMAL : l'utilisateur a accès au module mais certaines fonctions complémentaires ou d'administration ne lui sont pas accessibles,

ADMINISTRATEUR : L'utilisateur a accès à toutes les fonctions du module.

Nombre de connexions simultanées : Nombre d'utilisateurs (restreints ou complets) pouvant se connecter simultanément au progiciel.

Nombre de services : Nombre de services que le client peut enregistrer dans le progiciel.

Nombre de sites : Nombre de sites que le client peut créer dans le progiciel.

Plateforme : Ensemble de serveurs loués par CapiTechnic, sur lesquels s'exécute l'Application et sur lesquels est hébergée la Base de Données, fournissant un service électronique interactif en ligne accessible à l'adresse communiquée par CapiTechnic.

Progiciel : Programme (nommé CapiLog) vendu par la société CapiTechnic.

Remise en service : Après une intervention, une Remise en service du système consiste à relancer l'application et s'assurer que le progiciel fonctionne.

Serveur : Ensemble de programmes et matériel les hébergeant dont le rôle est de répondre de manière automatique à des demandes envoyées par des Utilisateurs.

Service : Entité pouvant être associée à une donnée permettant de restreindre les accès des utilisateurs.

Site <https://capilog.com> : Site internet de CapiTechnic permettant à un Utilisateur de se connecter à l'Application.

Utilisateur : Personne physique autorisée par le Client, via l'Interface d'Administration, à utiliser l'Application. On distingue trois types d'utilisateurs :

Utilisateur administrateur : Utilisateur pouvant avoir les droits maximums (Administrateur) sur tous les modules de CapiLog.

Utilisateur complet : Utilisateur dont les droits d'accès sont au maximum sur le niveau "Modification".

Utilisateur restreint : Utilisateur dont les droits d'accès sont au maximum sur le niveau "Restreint".

Version Gratuite : En version gratuite, le compte est limité à un utilisateur et les fonctionnalités accessibles sont réduites.

2.2 Principes de fonctionnement de l'application

L'Application CapiLog permet de suivre des interventions techniques et les données connexes. Les principaux modules sont les suivants :

- Suivi des interventions (avancement, coûts, matériel utilisé, planification),
- Gestion des stocks, des commandes et des factures,
- Gestion de parc machines ou de projets et d'indicateurs techniques,
- Gestion de commandes et de factures.

Pour se connecter, un Utilisateur ayant un Identifiant « Actif » doit saisir :

- Son Identifiant (Exemple : « UTIL1 »),
- Le Compte Client (Exemple : « Client X »),
- Son mot de passe.

Un utilisateur peut se connecter depuis n'importe quel ordinateur ayant accès au réseau internet.

Une fois connecté à l'Application, l'Utilisateur accède aux données des bases par l'intermédiaire de l'application qui met à sa disposition une Interface permettant d'effectuer les diverses opérations nécessaires à la gestion des données.

Afin de mener à bien sa mission d'administration de l'Application et des bases de données, le personnel de la société CapiTechnic (ou ses sous-traitants) a accès :

- Au Serveur et aux programmes qui permettent le fonctionnement de l'Application,
- Aux Bases de données,
- Aux documents,
- Aux sauvegardes des Bases de Données et des documents.

Afin de reproduire d'éventuels dysfonctionnements, le personnel de la société CapiTechnic est en mesure de se connecter à la place d'un utilisateur. Ce qui permet de naviguer avec les réglages d'un utilisateur en se faisant passer pour lui. Cette fonction a pour seul objectif de faciliter les diagnostics et n'est utilisé qu'au profit du client. Le client peut sur demande interdire à CapiTechnic d'utiliser cette option sur sa base de données.

3. Article 3 - Information précontractuelle et prérequis

Le Client reconnaît expressément avoir reçu de CapiTechnic toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des produits et services offerts par CapiTechnic à ses besoins et lui permettant de prendre toutes les précautions utiles pour leur mise en œuvre et leur exploitation. Plus particulièrement, le Client reconnaît que CapiTechnic permet à tout Client potentiel qui en fait la demande de prendre connaissance du fonctionnement et des fonctionnalités de l'Application à partir de la mise à disposition d'une version d'essai utilisable sans engagement, des aides en ligne et des Documentations techniques et commerciales.

Par ailleurs, le site «<https://capilog.com>» ainsi que la Documentation fournie par CapiTechnic comportent la description des possibilités offertes par cette Application, ainsi que les prérequis techniques nécessaires à son utilisation, notamment en termes de configuration requise pour le système informatique du Client, sur lequel l'Application sera utilisée.

Le Client déclare par conséquent avoir pu librement vérifier, sous sa responsabilité, que l'Interface Utilisateur de l'Application, son ergonomie et les technologies mises en œuvre par l'Application ou requises pour son utilisation, sont parfaitement conformes à ses attentes et compatibles avec son environnement informatique.

Le Client reconnaît qu'il est nécessaire de former les Utilisateurs de l'Application et s'engage à cela :

- soit par une session de Formation dispensée par CapiTechnic dans les conditions définies dans l'offre,
- soit par une Formation en interne (dispensée par son propre personnel ayant préalablement été formé par CapiTechnic).

Le Client est informé que l'accès à l'Application suppose que les Utilisateurs se soient préalablement connectés à internet. Le Client fait son affaire personnelle, sous sa seule responsabilité, de l'acquisition des matériels et logiciels nécessaires à l'utilisation de l'Application. Les présentes exigences seront requises tant à la date de prise d'effet du contrat que pendant toute sa durée.

Les logiciels nécessaires sont définis dans le document PREREQUIS TECHNIQUE CAPILOG disponible auprès de CapiTechnic.

4. Article 4 - Vie du contrat

4.1 Conclusion et opposabilité du contrat

Les présentes conditions générales constituent les seules conditions auxquelles CapiTechnic s'engage dans la relation contractuelle de location d'un accès à l'Application en ligne de

gestion d'activité. Toute modification par le Client doit être formellement acceptée par CapiTechnic.

Le fait pour CapiTechnic de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une ou plusieurs des dispositions des présentes conditions générales ne peut être assimilée à une renonciation, CapiTechnic restant toujours libre d'exiger leur stricte application.

4.2 Reprise des données

Si le client le demande, CapiTechnic validera la possibilité de récupérer les données du client (données collectées sur une autre application). Cette étude de faisabilité sera basée sur la précision par le client du format et du volume des données à récupérer. Si la récupération est possible, CapiTechnic effectuera un devis pour effectuer ces travaux dans le cas contraire CapiTechnic en informera le client.

Si, au moment de la récupération des données, le client ne peut pas fournir les données au format précisé ou si le volume est différent de celui annoncé, CapiTechnic pourra :

- Renoncer à effectuer la récupération des données sans que cela remette en cause les termes du présent contrat.
- Facturer la surcharge de travail créée au taux horaire intervention défini dans les conditions définies dans le détail de l'offre.

4.3 Evolution qualitative de l'Application

L'Application mise à disposition peut être modifiée par CapiTechnic. De ce fait, le client comprend que les évolutions qu'il apportera ou demandera à CapiTechnic pourront être remises en cause (non reprises) lors d'une mise à jour de l'application. De ce fait, le client comprend que certaines évolutions demandées peuvent entraîner l'impossibilité pour le client de mettre à jour certains modules de l'application. Le cas échéant, le personnel de la société CapiTechnic avertira le client avant de mettre en œuvre une évolution qui ne serait pas compatible avec les mises à jour futures.

Durant l'exécution du présent contrat, la société CapiTechnic pourra intervenir sur l'Application afin d'assurer le fonctionnement de l'outil et mettre en œuvre les demandes faites par le Client.

A ce sujet, le Client désignera un ou plusieurs Interlocuteurs. Ceux-ci seront considérés comme aptes à représenter le Client et prendre des décisions sur la tenue du contrat, l'évolution du paramétrage de l'Application et la gestion des données.

4.4 Durée et fin des relations contractuelles

La durée du contrat et les modalités de reconduction sont définies dans les conditions particulières d'abonnement. Le contrat pourra être reconduit sur demande du client. CapiTechnic s'engage à prévenir le client avant la fin du contrat afin de lui éviter toute interruption du service. A ce sujet, il est nécessaire que le client signale à CapiTechnic tout changement d'adresse mail.

Le client est donc prévenu qu'il est de sa responsabilité de transmettre à CapiTechnic une adresse mail valide afin de pouvoir être prévenu de toute évolution de la prestation. En aucun cas, CapiTechnic ne pourrait être tenue responsable d'un défaut de communication dès lors que le client n'a pas transmis à CapiTechnic ses coordonnées à jour.

Dans tous les cas de rupture du contrat, le Client assume l'entière responsabilité des conséquences de la cessation du Contrat, notamment en termes de continuité de sa gestion interne.

4.5 Récupération des données par le client

A l'expiration du contrat, les données Clients seront conservées par CapiTechnic pendant une période de minimale quinze jours à l'issue de laquelle, elles pourront le cas échéant être détruites. Durant cette période, le Client pourra demander à récupérer ses données. CapiTechnic donnera alors accès au Client à ces données. Toute intervention supplémentaire demandée par le Client pour récupérer ses données sera facturée au taux horaire intervention défini dans les conditions contractuelles ou fera l'objet d'un devis.

A l'issue de cette période, le client pourra demander que l'ensemble des données soient définitivement supprimées. CapiTechnic consent sur demande de ses clients à conserver une sauvegarde pendant une durée pouvant aller jusqu'à un an après résiliation du contrat.

5. Article 5 - Période d'essai et version gratuite

La version d'essai de CapiLog est valable pour 30 Jours de Connexion, durant cette période le Client n'est pas limité dans son utilisation (accès aux différents modules et nombre d'utilisateurs non limité). A la fin de cette période le compte passe en Version Gratuite.

En version gratuite, vous ne pouvez créer qu'un seul utilisateur. Si vous étiez en période d'essai, à la fin de la période d'essai, l'accès des utilisateurs supplémentaires (tous à l'exception de l'administrateur ayant créé la base) sont coupés et les accès aux modules sont soit restreints (* limitation des fonctionnalités) soit coupés. Durant cette période et sur demande du Client, la société CapiTechnic effectuera un devis afin de permettre au client de connaître le prix exact de son éventuel abonnement.

6. Article 6 - Prix et conditions de paiement

Les prix s'entendent HT / nets de tout escompte et remise.

Les prix appliqués au cours des relations contractuelles et les conditions de facturation sont définis dans l'offre rédigée par CapiTechnic.

Dans le cas d'un renouvellement d'abonnement aux services proposés par la société CapiTechnic, les prix seront ré-évalués d'une année sur l'autre suivant la formule de révision suivante : $P1=P0*S1/S0$ avec :

P1 : prix révisé,

P0 : prix contractuel d'origine,

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine,

S1 : dernier indice publié à la date de révision.

Toute modification du service demandée à CapiTechnic en cours de contrat fera l'objet d'un devis préalable et d'une facturation complémentaire par rapport à l'offre initiale.

En cas de contestation sur le montant ou la nature des prestations facturées, le Client devra notifier cette contestation et ses explications par lettre recommandée avec accusé de réception, avant le 10 du mois suivant l'émission de la facture. Toute contestation postérieure sera irrecevable.

7. Article 7 - Obligations spécifiques de CapiTechnic

7.1 Hébergement

CapiTechnic met à disposition du Client l'accès à son Application par l'intermédiaire d'un prestataire spécialisé en hébergement d'Application et de bases de données. L'Application sera accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sauf éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Application, du réseau et des serveurs informatiques choisis par CapiTechnic ou son prestataire et cas de force majeure.

CapiTechnic s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la continuité de l'accessibilité des Utilisateurs à l'Application étant toutefois indiqué que CapiTechnic ne pourra mieux faire que de tenter de contraindre le prestataire hébergeur au respect des engagements qu'il aura pris.

CapiTechnic s'engage à empêcher tout tiers non concerné par les besoins techniques du service, à accéder au contenu hébergé. Cela vaut en particulier pour tout client de CapiTechnic qui ne pourra avoir accès aux données des autres clients. Le Client déclare à cet égard avoir connaissance que la Plateforme ne lui est pas réservée et que cette Plateforme est utilisée pour fournir le même Service que celui décrit dans le présent contrat, ainsi que d'autres services, à d'autres Clients de CapiTechnic.

CapiTechnic s'engage à mettre en œuvre les règles de l'art destinées à empêcher les accès informatiques non autorisés à la Plateforme. Le Client déclare être informé que cette obligation est limitée du fait des failles de sécurité que tout réseau informatique est susceptible de comporter même lorsqu'il est en tous points conforme à l'état de l'art.

CapiTechnic s'engage à effectuer les sauvegardes du Contenu hébergé.

7.2 Assistance aux Utilisateurs et Maintenance

CapiTechnic met à disposition de ses Clients une assistance téléphonique disponible les jours ouvrés français de 9h à 12h et 14h à 17h du lundi au jeudi et de 9h à 12h et 14h à 16h le vendredi (heure métropolitaine française). Le numéro d'appel est affiché sur le site CapiTechnic (<https://capilog.com>) ou par mail support@capilog.com.

Cette assistance intègre les deux cas suivants :

Cas n°1 : Aide à l'utilisation de CapiLog

CapiTechnic s'engage à assister par téléphone les utilisateurs formés dans la limite du forfait d'heures souscrit (défini dans les conditions particulières du présent contrat sous le nom : « Nombre heures d'assistance »). Cette assistance a pour but d'aider les utilisateurs dans leur utilisation du logiciel.

Au-delà du forfait d'heures d'assistance le client sera prévenu que chaque demi-heure entamée sera facturée au taux horaire d'intervention défini dans les conditions contractuelles.

Cas n°2 : Dépannage du progiciel CapiLog

Les règles de prise en charge du dépannage par la société CapiTechnic sont définies de la manière suivante :

	Diagnostic	Dépannage	Remise en service
Le dysfonctionnement provient d'une erreur imputable à CapiTechnic. (1)	Inclus	Inclus	Inclus
Le dysfonctionnement provient d'une erreur d'utilisation client ou problème du serveur client. Ou d'une évolution faite par le client et validée CapiTechnic.	Inclus	Facturé au Taux horaire intervention. (2)	Inclus (Limité à 3 interventions par an)
Le dysfonctionnement provient d'une modification par le client du programme ou de la base de données sans validation par CapiTechnic.	Facturé au client au Taux horaire intervention. (2)		

(1) Les dysfonctionnements considérés comme imputables à CapiTechnic sont :

- Les écarts entre le fonctionnement décrit dans la notice ou documentation technique et le fonctionnement réel,
- Les écarts entre le cahier des charges du client accepté par CapiTechnic et le fonctionnement réel,
- Les dysfonctionnements empêchant l'utilisateur de profiter des possibilités du logiciel décrites dans la documentation du progiciel.

A l'exception des cas ci-dessus, les écarts de fonctionnement entre les attentes utilisateurs et le fonctionnement du progiciel ne pourront pas être considérés comme des dysfonctionnements.

(2) Le taux horaire intervention est défini conditions particulières du présent contrat sous le nom : « Taux horaire intervention ».

Description des prestations mentionnées

Les prestations définies dans ce paragraphe seront réalisées à distance soit :

- Par mail,
- Par téléphone,
- Par l'intermédiaire du forum CapiLog,
- Par l'utilisation d'un logiciel de contrôle à distance pour aider le technicien de la société CapiTechnic à comprendre le besoin du client.

Diagnostic

Un diagnostic sera réalisé par le technicien de la société CapiTechnic sur la base des informations transmises par l'utilisateur client.

Dépannage

En fonction de la situation, le dépannage peut consister en :

- Une évolution des programmes installés sur le serveur client,
- Une mise à jour de la base de données,
- Une évolution du paramétrage du serveur ou de l'application.

Le technicien de la société CapiTechnic informera l'interlocuteur client des actions à réaliser ou réalisées. L'interlocuteur devra décider des actions à réaliser notamment vis-à-vis de la continuité du service.

Remise en service

Après une intervention, une Remise en service du système consiste à relancer l'application et s'assurer que le progiciel fonctionne. Dans certains cas, une restauration de la base de données peut être nécessaire sur la base des sauvegardes réalisées par CapiTechnic, dans ce cas, la société CapiTechnic peut, à la demande du client, rétablir la base de données sur la base d'une sauvegarde.

Le client comprend que le technicien CapiTechnic ne peut pas avoir une connaissance de l'environnement informatique du client et que par conséquent, le Client doit sous sa responsabilité avec l'aide éventuelle du technicien CapiTechnic s'assurer que les systèmes connexes (connexions à d'autres progiciels, sauvegardes...) sont opérationnels. Le client est averti que la restauration des données d'une sauvegarde entraîne la perte des données saisies ou générées après l'enregistrement de la sauvegarde.

7.3 Interventions sur site

Le présent contrat prévoit une assistance et des interventions à distance, dans le cas où le client demande une intervention sur site, les frais de déplacement et de séjour seront facturés sur la base des frais réels majorés de 10% et le temps de trajet facturé au taux horaire trajet. Si demande par le client d'intervention sur site les temps sont à charge du client puisque que l'ensemble des interventions sont réalisables à distance.

8. Article 8 - Obligations spécifiques du client

8.1 Nature des interventions

En fonction des situations, l'assistance peut impliquer les accès suivants :

- Connexion à l'interface utilisateur pour visualiser le fonctionnement décrit par l'utilisateur client,
- Connexion en mode administrateur (ou avec des droits suffisants pour vérifier et/ou effectuer les paramétrages),
- Connexion à la base de données : pour effectuer des opérations (vérifications et/ou interventions) directement sur la base de données,

- Accès au répertoire du programme CapiLog pour effectuer des opérations (vérifications et/ou interventions) directement sur le programme.

Le client comprend que ces accès peuvent être indispensables pour effectuer le travail attendu aussi le client comprend que dans le cas où les accès attendus ne peuvent être mis à disposition du technicien CapiTechnic, ce dernier pourra interrompre sa prestation dans l'attente que les accès lui soient octroyés. Etant donné que ces conditions sont hors de contrôle de CapiTechnic, le Client assume seul les conséquences (notamment en termes de délai de réalisation) liées à un problème d'accès.

Les accès à distance doivent se faire durant les horaires suivants : les jours ouvrés de la semaine du lundi au vendredi de 9h à 12h et 14h à 17h, et le vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h. Les frais de communication téléphonique nécessaires à la réalisation de la Prestation seront à la charge du Client.

8.2 Obligations à respecter

Le Client s'engage à collaborer avec CapiTechnic ou tout tiers qu'elle se substituera de manière à faciliter l'exécution du Service par l'intermédiaire de l'Interlocuteur.

Le Client s'engage à administrer le Contenu, conformément aux règles de l'art et dans le respect des droits des tiers et de la réglementation en vigueur. Il est notamment convenu que les données installées sur la Plateforme par le Client le sont sous sa seule responsabilité.

Le Client devra veiller au bon usage et à la confidentialité des identifiants et mots de passe attribués par CapiTechnic lors de la conclusion du présent Contrat ou ultérieurement créés ou modifiés par l'Interlocuteur ou les Utilisateurs.

Le Client veillera à ce que son personnel Utilisateur respecte les règles d'utilisation décrites dans le manuel d'utilisation.

CapiTechnic déclinera toutes responsabilités et pourra engager des poursuites à l'encontre du Client si ce dernier effectue, ou tente d'effectuer une des actions suivantes :

- Modification du paramétrage ou des données des Bases de Données sans passer par l'Application,
- Envoi volontaire de données corrompues ou exécution de programmes visant à perturber ou mettre en péril l'Application et les Bases de Données,
- Utilisation de programmes ou modules annexes non validés par CapiTechnic pour se connecter à l'Application ou lire, écrire et/ou effacer des données dans la base.

Il devra respecter et faire respecter par ses préposés les droits des tiers et la réglementation en vigueur, tant en ce qui concerne le Contenu hébergé que l'utilisation de la Plateforme et veiller au respect, par toute personne pouvant établir ou modifier le Contenu hébergé, des droits des tiers et de la réglementation en vigueur et prendre sans délai les mesures nécessaires pour empêcher ou faire cesser toute violation constatée.

CapiTechnic pourra interrompre à tout moment et sans préavis la connexion de la Plateforme ou l'accessibilité du Contenu hébergé si le Client manque aux obligations ci-dessus définies, en particulier, s'il apparaît que le Contenu hébergé constitue une menace pour la sécurité du réseau de CapiTechnic, au regard des règles de l'art. Si CapiTechnic est contrainte de prendre des mesures de sécurisation, de sauvegarde et/ou de réinstallation de la Plateforme, d'autres

équipements de son réseau ou de logiciels, du fait du risque créé par le comportement des Utilisateurs, ces prestations pourront être facturées au Client.

Licences de logiciels : CapiTechnic est titulaire de licences sur les logiciels qu'elle est susceptible d'utiliser pour les besoins de l'Application et ce auprès de leurs éditeurs respectifs.

Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle sur chacun des logiciels concernés et à appliquer les termes et conditions des contrats de licences des éditeurs concernés. Il déclare être informé que toute utilisation non expressément autorisée par l'éditeur constitue une contrefaçon. Le Client décharge en conséquence CapiTechnic de toute responsabilité à cet égard.

9. Article 9 - Responsabilité

9.1 Garantie de bon fonctionnement

CapiTechnic ne peut être tenue pour responsable d'éventuels dysfonctionnements sur le poste du Client à la suite de l'utilisation du service ou de sa mise à jour.

CapiTechnic ne garantit pas que l'Application fonctionnera sans interruption, ni qu'elle sera exempte d'anomalies ou d'erreurs, ni que de telles anomalies ou erreurs pourront être corrigées. Cependant, elle s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour y remédier.

En cas d'anomalie signalée par l'Utilisateur, celui-ci devra fournir sous sa responsabilité les éléments mettant en évidence son caractère reproductible. Il autorisera CapiTechnic à utiliser éventuellement son matériel pendant le temps nécessaire à la mise en évidence de l'anomalie invoquée. Au cas où elle affecterait une fonction essentielle de l'Application, la rendant impropre à son usage, une version corrigée sera mise à la disposition du Client dans les meilleurs délais aux frais de CapiTechnic.

Au cas où l'anomalie invoquée par le Client ne pourrait être reproduite ou résulterait d'une mauvaise utilisation de l'Application, les temps passés seront à la charge du Client selon le Taux horaire intervention ou déduis de leur compte temps défini dans les conditions particulières du présent contrat.

Au cas où cette anomalie pourrait être évitée par un mode opératoire approprié, CapiTechnic définira ce mode opératoire et l'indiquera au Client.

9.2 Sécurité des données

CapiTechnic s'engage à fournir le Service dans le respect des règles de l'art et de l'état de la technique.

En raison du rôle nécessairement actif du Client dans la mise en œuvre de l'Application, CapiTechnic est tenue d'une obligation de moyens. Ainsi si CapiTechnic démontre avoir eu un comportement professionnel normal pendant l'exécution de ses obligations par rapport à l'état de l'art du moment, aucune responsabilité ne pourra lui incomber.

Le Client est averti que la sauvegarde des données dans l'Application ne le dispense pas d'effectuer des sauvegardes sur papier des documents lorsque la législation l'impose. Le Client

vérifiera sous sa responsabilité la validité des méthodes de sauvegardes des données en regard des contraintes réglementaires.

Par ailleurs, ces sécurités ne sauraient dispenser le Client de s'assurer de la cohérence des données et d'effectuer des sauvegardes complémentaires pour les données critiques.

Le Client est seul responsable des données qu'il transmet ou reçoit et s'engage à indemniser CapiTechnic de tout dommage que pourraient lui causer ces données.

9.3 Débit et vitesse d'exécution

Le Client déclare avoir connaissance que la transmission de données sur le réseau Internet est sujette à des aléas totalement indépendants de CapiTechnic, notamment en termes de vitesse de transfert, de fiabilité des connexions, de sécurité et d'intégrité des données transmises. CapiTechnic ne saurait par conséquent en aucun cas être tenue responsable de toute difficulté trouvant son origine dans un problème de transmission des données par le réseau Internet.

9.4 Limite de garantie

CapiTechnic garantit le Client que ce dernier bénéficiera, à Compter de la date de début de son utilisation et durant toute la durée du présent contrat, d'une garantie de bon fonctionnement.

Ne peuvent faire l'objet de cette garantie de bon fonctionnement :

- Les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnements du réseau Internet et/ ou du fournisseur d'accès à internet du Client et/ou liés à la nature de l'abonnement à internet souscrit par le Client,
- Les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnements résultant des pannes du matériel et/ou des logiciels tiers du Client,
- Les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnements liés à une modification du service par le Client ou un tiers non agréé par CapiTechnic,
- Les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnements dus à un manquement des Utilisateurs aux règles d'utilisation de l'Application.

CapiTechnic garantit la conformité des services aux spécifications connues du Client.

Le Client assume toutes les responsabilités autres que celles de la conformité des services aux spécifications et notamment :

- L'adéquation des services à ses besoins,
- L'exploitation des services,
- La qualification et la compétence de son personnel.

9.5 Nature des données stockées

Le Client doit utiliser l'Application dans le respect de la loi et des règlements. En conséquence, il est strictement interdit au Client d'utiliser l'Application pour stocker, quelle qu'en soit sa forme, des données ou des fichiers dont le contenu serait en infraction avec la loi et les règlements applicables (notamment, droit de propriété intellectuelle).

De plus, le Client déclare ne pas stocker d'informations sensibles ou confidentielles dont le vol pourrait entraîner des dommages et/ou compensations financières notamment le client prendra soin de respecter la législation sur la protection des données personnelles. En ce sens, la société CapiTechnic tient à sa disposition la structure de la base de données afin que le client puisse apprécier l'intégralité des données stockées. Le personnel de la société CapiTechnic est disponible pour apporter toutes les réponses nécessaires au client pour vérifier et faire appliquer la réglementation RGPD.

CapiTechnic ne sera en aucun cas tenue de réparer d'éventuels dommages indirects tels que la perte de marchés, la perte de Clients, trouble commercial quelconque, la perte de l'image de marque ou de toute action en concurrence estimée déloyale.

Le client est prévenu que, du fait que, comme pour le fonctionnement normal d'un ordinateur, l'accès à l'application peut être coupé inopinément et pour des raisons non maîtrisables, il lui est fortement recommandé de préparer ses interventions et de ce fait CapiTechnic ne saurait être tenue responsable du coût de l'éventuelle désorganisation causée par l'incapacité du client à se connecter à l'application (Notamment en cas d'incapacité à imprimer un mode opératoire ou une liste de interventions).

Le Client sera seul responsable de l'utilisation des services.

Lors du transfert de données ou de mise à jour des services, la responsabilité de CapiTechnic ne pourra être retenue en cas d'altération des informations ou des données ou en cas d'indisponibilité temporaire.

CapiTechnic ne saurait être tenue pour responsable de dommages résultants de la perte, de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données, de la transmission accidentelle de virus ou autres éléments nuisibles, de l'attitude ou comportements d'un tiers, de la non-conclusion d'une vente.

9.6 Pour l'hébergement

Il est notamment convenu que CapiTechnic n'est pas responsable à l'égard du Client :

- De l'inaccessibilité du Contenu hébergé, si l'origine de cette inaccessibilité ne résulte pas des équipements réseau relevant de la maîtrise de CapiTechnic, la charge de la preuve de cette origine incombant au Client ;
- Des intrusions illicites ou utilisations illicites des identifiants et mots de passe du Client, sauf s'il est démontré qu'elles résultent d'une défaillance de CapiTechnic dans la sécurisation de son réseau ;
- Du préjudice subi par des tiers du fait du Contenu hébergé, dont le Client a seul la maîtrise.

9.7 Utilisation du forum

Le client comprend que le forum des utilisateurs CapiLog ne lui est pas dédié et que ses questions sont susceptibles d'être lues par d'autres utilisateurs, y compris d'autres sociétés. En ce sens il veillera à ne pas diffuser d'informations confidentielles.

9.8 Utilisation de logiciels d'accès à distance

Le présent contrat intègre une assistance à distance. Le technicien ou ingénieur CapiTechnic pourra réaliser les interventions depuis un ordinateur CapiTechnic. Ce qui nécessite des moyens de communication entre les utilisateurs de CapiLog et la société CapiTechnic.

Les interventions sur le serveur se font via accès SFTP.

L'assistance aux utilisateurs peut se faire selon les modalités suivantes:

- sans partage d'écran (via téléphone ou mail),
- par partage d'écran (via MS-Teams, Google meet ou autre solutions),
- par prise en main à distance (via Team-Viewer) cette solution est peu utilisée mais peut l'être si elle est autorisée par le client.

La prestation d'assistance aux utilisateurs suppose que le progiciel soit accessible via le logiciel TeamViewer (ou un autre moyen de prise en main à distance validé par les deux parties avant la mise en place du présent contrat). Si le client ne peut mettre en place ce type d'accès, il renonce à bénéficier d'une partie des prestations définies dans ce document.

L'utilisation de TeamViewer se fera sous l'autorité et la responsabilité du client. Le client devra accepter l'utilisation de TeamViewer et rester disponible pour orienter le technicien CapiTechnic et valider les actions réalisées pendant toutes les phases de l'intervention.

9.9 Arrêt et remise en route du programme

CapiTechnic ne procédera à l'arrêt ou à la remise en route du programme (notamment par redémarrage du serveur) qu'avec l'accord du client qui en assume les conséquences (notamment en matière de continuité de service pour les utilisateurs connectés).

Dans l'hypothèse où la prestation entraînerait une modification du progiciel, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il sera de sa seule responsabilité de procéder au test et à la validation du cycle et/ou de la fonction concernée par la modification.

10. Article 10 - Dispositions diverses

10.1 Accès aux données Clients

Afin de mener à bien les missions d'administration et de conseil : le Client autorise le personnel de la société CapiTechnic (ou ses prestataires) à lire les données présentes dans les bases et les exploiter au profit exclusif du Client. CapiTechnic s'engage à garder confidentielles les données du Client ainsi que les photos ou images stockées par l'intermédiaire de l'Application et s'interdit de les communiquer à des tiers et ce sauf violation par le Client des dispositions légales applicables et/ou de demandes émanant des autorités administratives ou judiciaires compétentes.

Le client est averti que CapiTechnic dispose d'un Compte administrateur lui permettant de se connecter à l'application et d'effectuer des opérations sur le paramétrage de l'application ou les données enregistrées dans la base de données.

Concernant la disponibilité et la sécurité de vos données, CapiTechnic met en place un système de haute disponibilité via son prestataire informatique HAPPY WAY COMPANYY.

Vos données sont hébergées simultanément sur 2 serveurs physiques situés dans 2 lieux différents en France :

- Serveur 1 : Datacenter DC5 de SCALEWAY à Saint-Ouen-l'Aumône (95)
- Serveur 2 : Datacenter DC2 de SCALEWAY à Vitry-sur-Seine (94)

La configuration matérielle de ces serveurs est la suivante :

- Nombre de CPU = 6
- Nombre et type de mémoire RAM = 8 Go
- Espace et type de disque dur utilisé = 250 Go sur disques SSD en RAID 5 (3 disque minimum)

Cette configuration sur deux emplacements garantit que :

- Si un datacenter rencontre un problème (panne de courant, incident technique), vos services restent accessibles via l'autre datacenter
- Vos données sont protégées contre une défaillance matérielle localisée
- La continuité de service est assurée 24h/24

En complément de cette infrastructure de production, des sauvegardes quotidiennes sont effectuées et stockées dans un 3ème lieu indépendant garantissant une protection maximale de vos données :

- Serveur 3 : Datacenter GRA-1 d'OVH, situé à Gravelines (59)

Cette architecture garantit la continuité de service en cas de défaillance d'un site.

Sauvegarde : Des sauvegardes quotidiennes sont effectuées et stockées dans un datacenter tiers (OVH Gravelines).

10.2 Interlocuteur privilégié

Cet interlocuteur est désigné par le Client lors de la souscription du contrat, il est reconnu comme compétent pour modifier les termes du contrat régissant la présente prestation.

Compte tenu de l'importance de la stabilité de cet interlocuteur, tout changement devra être justifié et signifié préalablement et par écrit à CapiTechnic.

10.3 Autorisation d'accès au personnel client

Le Client via l'interlocuteur privilégié sera seul responsable du choix les Utilisateurs auxquels il autorise l'accès à l'Application par l'activation de leur Identifiant.

Les Identifiants des Utilisateurs leurs sont personnels et leurs mots de passes confidentiels. Le Client est prévenu que les Comptes Utilisateurs donnent accès à l'Application depuis n'importe quel ordinateur ayant accès à internet, y compris si l'ordinateur n'est pas sur le site du Client. Le Client est averti de l'existence dans l'Application d'une sécurité pour restreindre les accès à des ordinateurs authentifiés.

Le client déterminera les droits relatifs à ses salariés et notamment les salariés à qui il confie les droits d'Administration. La documentation fournie par CapiTechnic précise les latitudes données par chaque droit pouvant être attribué à un utilisateur.

10.4 Sous-traitance

Les Parties conviennent que CapiTechnic pourra librement confier la réalisation de tout ou Partie des prestations à sa charge au titre du Contrat à un tiers sous-traitant.

10.5 Autorisations légales et administratives

Le Client garantit à CapiTechnic qu'il dispose de l'ensemble des autorisations légales et administratives requises pour l'utilisation et la réalisation des traitements effectués par l'Application.

Les Parties conviennent que le Client est seul responsable du choix des traitements de données nominatives et des moyens à mettre en œuvre pour les obtenir. Par conséquent, le Client est tenu de procéder lui-même auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) à toute déclaration ou formalité préalable liée aux traitements des données nominatives qu'il collecte.

Le Client s'engage en outre à respecter l'ensemble des règles légales et réglementaires en vigueur concernant les domaines couverts par l'Application.

10.6 Informatique et liberté

CapiTechnic s'engage à respecter la confidentialité des données communiquées par le Client pour l'exécution du Contrat, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite loi Informatique et Libertés.

Les personnes physiques peuvent, conformément à l'article 40 de cette loi, exercer leur droit d'accès et de rectification sur les données les concernant, collectées par CapiTechnic à l'occasion de la conclusion ou de l'exécution du présent Contrat, en s'adressant à CapiTechnic à l'adresse « support@capilog.com ».

CapiTechnic s'engage à communiquer au Client, à sa demande, tous les éléments qui pourront lui être utiles pour remplir ses obligations, notamment, au titre des déclarations auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, dont le Client assume la responsabilité.

10.7 Cession du (des) contrat(s)

Le Client s'interdit de céder le présent Contrat à un tiers.

CapiTechnic pourra librement, sans autre formalité que l'information du Client par lettre recommandée avec accusé de réception, céder le Contrat à tout tiers de son choix, sous réserve de l'engagement de ce tiers d'assurer l'exécution des obligations incombant à CapiTechnic.

10.8 Confidentialité

Les Parties s'engagent à garder confidentielles les informations relatives au présent Contrat pendant toute sa durée et pendant trois ans à compter de sa cessation pour quelque cause que ce soit.

10.9 Non sollicitation du personnel

Le Client s'engage à ne pas solliciter, démarcher ou embaucher, directement ou indirectement, de personnel de CapiTechnic pendant l'exécution du Contrat et pendant une durée de douze mois à compter de son expiration.

Toute violation de cette obligation entraînera le paiement de dommages intérêts fixés forfaitairement au montant du salaire annuel brut du salarié.

10.10 Références commerciales et communication

Le Client autorise CapiTechnic à utiliser ses noms, sigle, logo, nom commercial et dénomination sociale, sur tout document, à titre de référence commerciale.

Le Client déclare accepter que CapiTechnic lui adresse des emails ou des courriers d'information, à caractère technique et/ou commercial, pendant la durée du Contrat et pendant un an après sa cessation.

10.11 Application des dispositions contractuelles dans le temps

Il est expressément convenu que les clauses des présentes peuvent survivre à la résiliation ou à la résolution du Contrat dès lors qu'elles ont vocation à continuer de régir les relations entre les parties après la date effective de la rupture.

10.12 Loi applicable et attribution de juridiction

La loi française est seule applicable. En cas de contestation, seul le Tribunal de commerce d'Avignon sera compétent, même en cas de pluralité de défendeurs.

Contactez-nous !

Site d'Avignon

55 Allée Camille Claudel Hamadryade,
Bat B
84140 MONTFAVET

Site de Toulouse

3547 route de Baziège
Bâtiment Le Memphis
31670 LABEGE

04 74 72 06 70

capilog.com

