

Version	Date
V1	30/09/2017
V2	05/12/2018
V3	04/06/2020
V4	02/07/2020
V5	02/10/2020

CONDITIONS PARTICULIERES D'ABONNEMENT A LA SOLUTION TOOVALU

La Société TOOVALU (ci-après désignée « Le Prestataire ») est spécialisée dans les performances en matière de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), de Stratégie Extra-Financière et de Climat.

TOOVALU a conçu et développé une application logicielle, standard et paramétrable, accessible en ligne (en mode SaaS), qui permet aux sociétés de structurer leur pilotage RSE et de réaliser les bilans de Gaz à Effet de Serre (GES) en conservant notamment l'historique des bilans et données constitutives de ces bilans (ci-après « la Solution »).

La Solution est hébergée par la société d'infogérance professionnelle Clever Cloud. TOOVALU reste cependant responsable vis-à-vis du Client de l'hébergement de la Solution et des Données Client.

TOOVALU garantit au Client être titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférent à la Solution TOOVALU lui permettant de la commercialiser et de la concéder au Client, dans les termes des présentes.

La Solution TOOVALU est accessible via les navigateurs Internet les plus courants.

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION - DEFINITIONS

1.1 – CHAMP D'APPLICATION

Ce contrat porte uniquement sur l'abonnement en ligne de TOOVALU. Tout besoin complémentaire d'accompagnement, de formation, de support technique ou fonctionnel ou d'autre prestation fera l'objet d'un contrat complémentaire.

1.2 – DEFINITIONS

En plus des termes définis autant que de besoin dans le Contrat, les termes en majuscules ou dont la première lettre figure en majuscule ont, dans le présent document, le sens qui leur est attribué ci-dessous.

CLIENT : l'entité qui souscrit l'offre de TOOVALU, également désigné le Licencié.

Pilote : interlocuteur principal désigné par le Client, habilité à valider des demandes de support spécifiques, également appelé Correspondant Client.

Logiciel : Désigne le ou les logiciels compris dans la Solution TOOVALU, notamment : gestion des bilans de gaz à effet de serre et RSE ainsi qu'une plateforme de pilotage sous forme de code objet. Ces logiciels ainsi que leur support informatique, leur documentation et leurs Mises à Jour sont développés, édités et distribués par la Société TOOVALU.

Mise à Jour : Désigne une actualisation du Logiciel n'entraînant aucune régression par rapport à la version du Logiciel mise à la disposition du CLIENT à la date de prise d'effet du Contrat, fournie par TOOVALU au CLIENT sans frais additionnels, ces mises à jour étant incluses dans l'abonnement. Les Mises à jour comprennent les actualisations au regard des évolutions réglementaires et méthodologiques.

Les Mises à Jour ne concernent que la Solution TOOVALU à l'exclusion de tout autre produit, service ou logiciel fourni dans le cadre de contrats distincts.

CONDITIONS PARTICULIERES ABONNEMENT SOLUTION TOOVALU

Données CLIENT ou Données : Désigne toutes les données personnelles et données générées et/ou créées postérieurement à la mise à disposition de la Solution, par le CLIENT, ainsi que le cas échéant celles créées par le CLIENT antérieurement à la mise à disposition de la Solution, lesquelles pouvant faire l'objet d'une reprise de données dans le cadre d'un contrat distinct (partie SET UP).

Toutes les Données sont organisées et stockées par TOOVALU dans une base de données dénommée ci-après « Base de Données ».

Serveur : Désigne le matériel informatique connecté au réseau Internet sur lequel la Solution TOOVALU a vocation à être installée et hébergée, pour pouvoir être visitée, consultée et utilisée par les Utilisateurs. Le Serveur est fourni par le Prestataire dans le cadre de la fourniture de la Solution TOOVALU pour assurer notamment l'hébergement de ladite Solution. Ce serveur est mutualisé.

Système : Désigne l'ensemble des moyens techniques (informatiques et télécoms) définis par TOOVALU sous sa responsabilité et nécessaires à l'exploitation de la base de données et à la fourniture de la Solution TOOVALU conformément aux prescriptions du Contrat. Le Système comprend les logiciels (Logiciel TOOVALU et logiciels du Système), l'ensemble des matériels, éléments de documentation, utilisés par TOOVALU pour la fourniture de la Solution TOOVALU conformément au Contrat. Ayant vocation à évoluer, le terme Système désigne tant le Système initial que ses évolutions ultérieures.

2

Solution ou Service : Désigne la Solution TOOVALU comprenant notamment :

- La concession au Client d'une licence d'utilisation du ou des modules de Logiciel TOOVALU telle que définie dans le Devis,
- L'hébergement de la Base de Données et la sauvegarde des Données,
- La Maintenance de la Solution TOOVALU

Utilisateur : Désigne tout Utilisateur du Client, autorisé par le Client, autorisé par ce dernier à avoir accès à la Solution grâce à un identifiant et un mot de passe et qui pourra utiliser la Solution suivant son statut. Des utilisateurs externes à l'entreprise du Client peuvent être définis à la demande du Client. Tout Utilisateur doit avoir été autorisé par le Client. Le nombre d'Utilisateurs peut influencer sur le prix de l'Abonnement.

ARTICLE 2 : Objet - Abonnement

2.1 - TOOVALU concède au Licencié le droit non exclusif et temporaire d'utiliser le Logiciel, les Mises à jour et plus largement la Solution, pour ses seuls besoins propres, moyennant le paiement d'une redevance annuelle incluse dans la redevance globale prévue pour la fourniture de la Solution dont le montant est mentionné dans le Devis.

Le Client choisit un niveau d'abonnement comme précisé dans le Devis (ci-après l'Abonnement). S'il décide de faire évoluer son Abonnement, un avenant au Contrat sera établi.

Le droit d'utilisation du Logiciel est concédé pour la durée du Contrat et pour le territoire du monde entier. A ce titre le Client peut charger et exécuter le Logiciel, et ajouter, supprimer ou modifier des Données.

Le Client peut désigner tout membre de son personnel ou prestataire externe en tant qu'Utilisateur ; il peut solliciter des changements à tout moment dans le cadre du contrat de support. Il est précisé que seuls les Utilisateurs ayant le profil de pilote sont autorisés à réaliser de telles modifications, permettant au Client de définir de façon autonome ses utilisateurs.

Le Client n'est pas autorisé à sous-lLicencier ou louer le Logiciel TOOVALU. Toute mise à disposition de tiers devra faire l'objet d'une autorisation préalable expresse de TOOVALU.

TOOVALU conserve la propriété du Logiciel TOOVALU. Le Client n'acquiert aucun autre droit que ceux explicitement prévus au Contrat.

2.2 - TOOVALU met à disposition du Client et des Utilisateurs, la Solution via la remise d'identifiants et de codes d'accès, lesquels sont confidentiels et sous la responsabilité du Client.

CONDITIONS PARTICULIERES ABONNEMENT SOLUTION TOOVALU

L'ensemble des Données CLIENT, brutes et/ou traitées avec la Solution TOOVALU, sont la propriété exclusive du CLIENT. TOOVALU s'engage à ne porter à aucun moment atteinte au droit de propriété du CLIENT sur les éléments composants les Données.

2.3 – Codes sources et modifications du Logiciel

Le Licencié n'est pas autorisé à modifier le Logiciel. Le Logiciel ne peut être copié ou réécrit pour être redistribué sous aucune forme que ce soit, ni publié sur Internet.

En revanche, les Données Client, propriété du Client, sont utilisables par ce dernier comme il le souhaite, et sous sa seule responsabilité.

TOOVALU n'est en aucun cas obligé de mettre à la disposition du Licencié les codes sources du Logiciel ou des informations concernant le fonctionnement technique du Logiciel, les formats de données et la façon dont les données peuvent être échangées avec d'autres systèmes.

3

2.4 - Durée du Contrat – Reconduction

La durée du Contrat est fixée dans le Devis.

Sauf exception, sa durée initiale est fixée à 3 ans date à date.

Le démarrage de l'Abonnement est fixé par défaut à un mois (M+1) de la signature de la Commande par le Client, sauf mention contraire dans le Devis.

Au terme de sa durée initiale, le Contrat est reconduit tacitement par période de 12 mois, sauf résiliation par l'une des Parties par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à l'autre partie 2 mois au moins avant la date d'échéance de la période en cours.

2.5 – Facturation – Modalités de paiement

Le montant initial de la redevance annuelle est défini dans le Devis et correspond aux droits et prestations suivantes :

- le droit d'utilisation du Logiciel TOOVALU et plus globalement de la Solution TOOVALU dans les conditions énoncées au Contrat
- le support et la maintenance de la Solution TOOVALU ;
- l'hébergement de la Base de Données contenant les Données Client.

Une grille tarifaire est annexée au Devis précisant les tarifs en cas d'évolution de l'Abonnement du Client.

Le prix est payable terme à échoir.

Le règlement sera effectué par le CLIENT dans un délai de 30 jours après réception de facture, par virement bancaire ou par chèque bancaire.

2.6 – Enregistrement

TOOVALU procédera à la création du compte du Licencié dans les 7 jours après ouverture de l'Abonnement à la Solution. Les identifiants permettant au Licencié de se connecter à la Solution TOOVALU lui seront transmis dès que nécessaire.

ARTICLE 3 : - SERVICES COURANTS ET ANOMALIES

3.1. – Définition des niveaux de services

Niveaux de services

Les services de TOOVALU sont hiérarchisés selon trois niveaux.

Les demandes de services de niveau 1 et 2 sont considérées comme du service courant.

Au-delà de la mise en place initiale de la Solution, les services de niveau 1 et 2 ne sont pas inclus dans l'Abonnement à la Solution TOOVALU et font l'objet d'un contrat de service dédié.

En cas d'anomalie, TOOVALU s'engage à intervenir à partir du niveau 3.

Niveau 1 : Conseil aux Utilisateurs

Le niveau 1 du support relève de l'accompagnement aux Utilisateurs. Il s'agit aussi des actions de formation à l'outil. Ce niveau de services est du ressort du Client ou est prévu dans le cadre de l'accompagnement à la mise en place ou d'un contrat de service dédié.

4

Niveau 2 : Assistance quotidienne

Le niveau 2 relève de l'assistance quotidienne aux Utilisateurs, tels que, à titre d'exemple : la reconduction d'un mot de passe ou l'activation d'un privilège d'accès, un utilisateur qui aurait des difficultés à se connecter. Ce niveau de services est du ressort du Client ou est prévu dans le cadre de l'accompagnement à la mise en place ou d'un contrat de service dédié.

Niveau 3 : Assistance technique en cas d'anomalie

En cas d'anomalie ne relevant pas de ces deux premiers niveaux, un Correspondant Client (Le Pilote) est habilité à contacter le centre de support technique. Dans un premier temps l'outil de support en ligne intégré dans la solution est privilégié pour enclencher le processus d'assistance qui démarre dès la réception du message. L'équipe de support reprend contact avec le Client pour établir le diagnostic dans l'un des délais mentionnés ci-après, suivant la criticité de la demande. Elle prend alors en charge la demande et assure le suivi de la demande.

3.2. – Modes d'assistance - Niveau 1 et 2

Lorsque le CLIENT rencontre une difficulté d'utilisation du Logiciel TOOVALU et plus globalement de la Solution TOOVALU exigeant une aide de TOOVALU, il peut s'adresser au centre de support technique de TOOVALU.

TOOVALU met à la disposition du Client trois modes d'assistance aux heures de bureau ouvrables (9h-18h, 5j/7j, hors jours fériés) :

Par l'outil de support en ligne intégré dans la solution

Par courrier électronique

Par téléphone. Le téléphone est limité aux cas d'urgence ou à l'initiative du technicien TOOVALU.

Il est rappelé que ce mode d'assistance est assuré par Toovalu dans le cadre de l'accompagnement à la mise en place de la Solution ou dans le cadre d'un contrat de services dédié.

3.3. - Services de support en cas d'anomalie – Niveau 3

Niveaux de gravité

Lorsqu'une demande de niveau 3 est déclarée, le niveau de gravité est établi d'un commun accord entre le Correspondant Client et le Technicien TOOVALU. Les niveaux de gravité sont les suivants :

Gravité 1 : Situation triviale

Dysfonctionnement mineur, clarification de la documentation, demande d'amélioration à long terme, demande de conseil téléphonique ou recommandation.

Gravité 2 : Situation gênante

Erreur ou anomalie rendant certaines fonctionnalités de la Solution indisponibles, alors que des solutions de contournement existent manifestement.

Gravité 3 : Situation grave

Erreur ou anomalie affectant la Solution ayant un impact significatif sur l'activité du Client ou rendant des fonctionnalités importantes de la Solution indisponibles alors qu'aucune solution de contournement acceptable pour le Client n'a été trouvée.

Gravité 4 : Situation d'urgence et/ou de blocage

Erreur provoquant l'arrêt complet de la Solution ou provoquant une indisponibilité de la Solution pour le Client. On considère comme cas d'urgence une anomalie qui empêche l'utilisation totale du Logiciel TOOVALU. La priorité est donnée aux problèmes de gravité 4.

Délais de prise en compte et d'intervention

Le délai de prise en compte est de 3 heures en heures ouvrées (GTI 3 heures) pour les niveaux de gravité 3 et 4.

Le délai de prise en compte est de 24 heures en heures ouvrées (GTI 24 heures) pour les niveaux de gravité 1 et 2.

Le délai pour une intervention de contournement à un incident de gravité 3 ou 4 est de 48 heures ouvrées.

Le délai pour une intervention de contournement à un incident de gravité 1 ou 2 est de 5 jours ouvrés.

Fonctionnement du support sur l'infrastructure TOOVALU

Le logiciel TOOVALU étant installé sur les Serveurs de TOOVALU, ce dernier a en charge son exploitation technique. Le centre de support TOOVALU assure l'ensemble des interventions nécessaires à la correction des incidents sur les Serveurs.

Services non couverts au titre du support technique

Le support de TOOVALU porte sur la partie logicielle TOOVALU et sur l'infrastructure comme mentionné à l'article ci-dessus. TOOVALU n'a pas en charge le support des autres applications utilisées par le Client.

TOOVALU n'a pas en charge la gestion du matériel, des superviseurs, des systèmes, ni de l'infrastructure réseau du Client. En aucun cas TOOVALU ne pourra être tenu responsable d'incidents issus d'anomalies liées à ces dispositifs.

Toute intervention d'un technicien TOOVALU sur des incidents issus de ces dispositifs sera facturée au Client sur la base du temps passé et des tarifs en vigueur.

ARTICLE 4 : – Hébergement - Infrastructures et sécurité

4.1 - Hébergement de la Base de Données

La Base de Données Client est hébergée dans deux Datacenter situés en France choisis à la discrétion de TOOVALU. A la date de signature des présentes, lesdits Datacenter sont localisés en région parisienne.

Deux appartiennent à EQUINIX, le dernier à Zayo Group. Les salles sont séparées de 10km en moyenne.

TOOVALU s'engage à informer le Client en cas de déménagement du centre d'hébergement, et à obtenir l'accord préalable du Client dans l'hypothèse d'une délocalisation à l'étranger. Dans une telle hypothèse le Client pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans aucune indemnité de part et d'autre.

Dans tous les cas, TOOVALU informera le Client préalablement au déménagement et communiquera les nouvelles coordonnées de l'hébergement de la Solution.

TOOVALU garantit que ce Datacenter dispose pendant toute la durée du contrat, de moyens de protection et de sécurité répondant au meilleur niveau en la matière ainsi que les systèmes de sauvegarde (fréquence, étendue, support) présentant les garanties de fiabilité et de sécurité exigées par l'article "sauvegarde" du Contrat. L'accès au site est strictement contrôlé.

4.2 - Serveur

Le choix de l'architecture technique, les matériels et les logiciels utilisés pour l'hébergement de la Base De Données sont du ressort exclusif de TOOVALU.

4.3 - Sauvegardes

TOOVALU traite, sauvegarde et stocke les Données Client. A ce titre, TOOVALU s'engage à garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des Données.

TOOVALU garantit au Client que l'externalisation des Données Client n'aura pas pour conséquence de les altérer.

En conséquence, TOOVALU garantit mettre en place les contrôles efficaces de nature à procurer au Client une assurance raisonnable quant au traitement des Données qui lui sont confiées sans risque d'omissions, d'altérations, de déformations ou toutes autres formes d'anomalies susceptibles de nuire à l'intégrité des Données ou des résultats issus de l'utilisation, par le Client et /ou les Utilisateurs, de la Solution.

TOOVALU s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse des Données Client et à prévenir la perte d'intégrité des dites Données, en mettant en place des mesures de sécurité, de sauvegarde.

Dans le cadre de la sauvegarde et de la restauration des Données réalisées par TOOVALU et afin de préserver un seuil optimal de sécurité des Données, TOOVALU s'engage à effectuer la sauvegarde de façon complète quotidienne des Données hébergées sur les Serveurs.

Les données du Client sont exclusivement sauvegardées afin de faire face à un incident qui aurait engendré une perte de données.

Les sauvegardes n'ont pas pour but d'archiver les données.

Les sauvegardes sont conservées 30 jours glissants. Le temps de restauration d'un back-up pour la propriété complète de la Solution est de 48h ouvrées à compter de la demande du Client.

ARTICLE 5 : Résiliation – Fin du Contrat

5.1 - Le Contrat peut être résilié dans son intégralité par l'une comme l'autre des Parties dans les cas et dans les conditions suivantes :

En cas d'absence de respect par l'une ou l'autre des Parties de l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le Contrat sera résilié de plein droit, un mois après la date de première présentation, par la partie non défaillante à la partie défaillante, d'une mise en demeure de remédier aux manquements constatés par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

En cas de survenance d'un événement de force majeure plus d'un mois après sa naissance

D'un commun accord entre les Parties et de manière amiable ;

Toute résiliation s'effectue de plein droit.

Elle intervient sans préjudice de toute réclamation ou de toute action en réparation du préjudice éventuellement subi par la Partie à l'origine de la résiliation et sans préjudice de la faculté du Client de solliciter la mise en œuvre de la réversibilité telles que prévues aux présentes.

En cas de résiliation pour une faute de TOOVALU ou un cas de force majeure, TOOVALU s'engage à rembourser au Client le prix versé au titre de l'Abonnement pour la période allant de la date de résiliation du Contrat au 31 décembre suivant.

5.2 - Conséquences de la fin du Contrat

TOOVALU s'engage à poursuivre la mise à disposition de la Solution selon les mêmes conditions de qualité, de sécurité et de confidentialité jusqu'à la date effective de fin du Contrat. Le CLIENT s'engage jusqu'à cette même date à payer à TOOVALU les sommes dues au titre du Contrat.

5.3 - Réversibilité

Restitution des données

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, le Client pourra solliciter des opérations de réversibilité. Dans ce cas, TOOVALU s'engage à remettre au Client, l'ensemble des Données sous un format exploitable et réutilisable et notamment :

Système de dossiers pour les fichiers

Fichiers XML ou CSV pour les Données.

La prestation de restitution des données fera l'objet d'un devis communiqué au Client et validé par ce dernier avant toute opération de restitution.

TOOVALU fera ses meilleurs efforts pour que la fin de l'opération de réversibilité intervienne dans un délai de 15 jours à compter de la demande du CLIENT ; le CLIENT pourra formuler de bonne foi des réserves ;

CONDITIONS PARTICULIERES ABONNEMENT SOLUTION TOOVALU

TOOVALU fera ses meilleurs efforts pour les lever ; l'opération sera clôturée par la signature, par le CLIENT, du PV de fin de réversibilité, sans réserve.

Destruction des données

Après la signature par le CLIENT du PV de réversibilité sans réserve et de la validation de la bonne fin de l'opération de restitution des Données, TOOVALU s'engage à détruire à ses frais toutes les copies ou sauvegardes qu'elle aurait pu réaliser en application des présentes.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE - LIMITATIONS

6.1 - Les obligations de TOOVALU sont des obligations de moyens.

TOOVALU fera ses meilleurs efforts pour assurer le fonctionnement du Logiciel sans interruption prolongée. Néanmoins, TOOVALU ne garantit pas que le Logiciel fonctionnera sans interruption ou pannes et que tous les défauts seront corrigés dans des délais inférieurs à ceux mentionnés aux présentes.

6.2 - En cas d'inexécution par TOOVALU de l'une quelconque des obligations à sa charge (en application du Contrat ou de dispositions légales), les parties conviennent expressément :

que la responsabilité de TOOVALU sera limitée aux dommages matériels directs et que sont expressément exclus de toute réparation tous dommages immatériels, par exemple et sans que cette énumération soit

limitative : les pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, de revenus, pertes de commandes, de Clients, d'exploitation, les pertes de données, de fichiers, de preuves, ou encore l'atteinte à l'image de marque ou l'action de tiers ;

que le Client devra saisir les tribunaux compétents dans un délai d'un an à compter de l'inexécution sous peine de forclusion ;

Et, en toutes hypothèses, que le préjudice qui résulterait de cette inexécution pour le Client ne pourra jamais être réparé au-delà d'une somme maximale (plafond d'indemnisation) correspondant au prix reçu par TOOVALU au titre du Contrat, ce dans la limite des montants couverts par la police d'assurance responsabilité civile souscrite par TOOVALU.

Les stipulations du Contrat répartissent le risque entre le TOOVALU et le Client, le prix convenu reflétant cette répartition du risque et la limitation de responsabilité qui en résulte.

Les dispositions du présent article continueront de s'appliquer même en cas de résolution ou résiliation du Contrat constatée par décision de justice devenue définitive.