

Les présentes conditions spécifiques viennent compléter et préciser les conditions générales de services conclues entre :

La société FLEXIO, société par actions simplifiée au capital de 460 000 euros, ayant son siège social au 18, rue Alain Savary, 25000 Besançon immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Besançon (Doubs) sous le numéro 820 015 006 RCS, représentée aux effets des présentes par son président Julien Brugger, agissant en cette qualité et dûment habilité, domicilié audit siège,

Ci-après «FLEXIO»,

D'une part,

ET :

Entre toute personne physique ou morale souhaitant accéder et utiliser un ou plusieurs des services mis à sa disposition par FLEXIO.

Ci-après le « Client »,

D'autre part,

Ci-après ensemble dénommés les « Parties »,

Article 1. DÉFINITIONS

Ces définitions sont libellées avec une majuscule et s'entendent au singulier comme au pluriel.

« **Abonnement** » : désigne la concession d'un droit d'usage non exclusif, nominatif, personnel et temporaire du Service ;

« **Accès** » : désigne la prestation délivrée par FLEXIO visant à mettre à disposition du Client, dans les meilleures conditions de performance et de sécurité, le Service proposé par FLEXIO ;

« **API** » : désigne une interface de programmation applicative par laquelle un logiciel offre des services à d'autres logiciels.

« **Client** » : désigne la personne physique ou morale souscrivant aux services de FLEXIO dans le cadre de son activité professionnelle, industrielle, commerciale, artisanale, libérale ;

« **Cluster Docker Swarm** » : désigne un ensemble de machines virtuelles ou physiques sur lesquelles sont installées le logiciel docker configuré en mode swarm. Chaque machine constitue un nœud du cluster. Certains nœuds ont le statut de manager (ils assurent la supervision du cluster) d'autres, le statut de worker (ils exécutent les services déployés sur le cluster) ;

« **Contenu** » : désigne toutes informations, messages ou communications échangés par le Client ou un tiers par l'intermédiaire des Services FLEXIO ;

« **Contrat** » : désigne l'ensemble contractuel constitué, par ordre d'interprétation, des Conditions Générales FLEXIO, des présentes Conditions Spécifiques, de la Grille Tarifaire, du Bon de Commande («BDC») et, le cas échéant, des Conditions Particulières (ensembles le «Contrat») ;

« **Documentation** » : désigne les informations mises à disposition par FLEXIO sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Service et/ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne sur le site help.flexio.fr ;

« **Données** » : désigne les données numériques, informatiques, personnelles ou non, du client collectées dans le cadre de l'utilisation du Service, qui sont mises à sa disposition, traitées et stockées par les serveurs de FLEXIO pour le compte du Client ;

« **Données à caractère personnel** » : données qui permettent, sous quelque forme que ce soit, directement ou non, l'identification des personnes physiques auxquelles elles s'appliquent, que le traitement soit effectué par une personne physique ou une personne morale ;

« **Crédits** » : Désigne l'unité tarifaire représentant l'utilisation du service Flexio. Le nombre de crédits d'un compte client s'incrémente lors de l'utilisation du service comme indiqué dans la grille tarifaire.

« **Garantie de Temps de Rétablissement** » ou « **GTR** » : Délai de rétablissement du Service garanti après interruption constatée et confirmée par FLEXIO ;

« **Heures Ouvrées** » et « **Jour(s) Ouvrés(s)** » : jours et horaires de disponibilité du service d'assistance détaillées à l'article 12 des présentes conditions spécifiques ;

« **Identifiants** » : désigne les noms et mots de passe du client lui permettant d'avoir accès au Service ;

« **Installation** » : désigne les infrastructures d'accueil (salle, baie informatique) et matériels (équipement passifs ou actifs) nécessaires à la mise à disposition du Service FLEXIO au sein d'un Site du Client ;

« **Interface de gestion du Service Flexio** » : désigne l'espace sécurisé en ligne sur le site Internet Flexio.fr par lequel le Client peut accéder aux informations du Contrat et effectuer les opérations courantes de configuration associées ;

« **Interruption** » : désigne une période de coupure franche du Service FLEXIO notifiée par le Client à FLEXIO et confirmée par FLEXIO dans les conditions définies aux présentes conditions spécifiques ;

« **Interruption Maximum de Service** » ou « **IMS** » : désigne le cumul des durées d'interruption du Service sur une année calendaire ;

« **Interruption Programmée du Service** » ou « **Interruption Programmée** » : désigne une interruption dont la survenance a fait l'objet d'un accord préalable entre les Parties ou dont le Client a été préalablement informé ;

« **Mise en service** » : désigne la date, précisée dans la proposition commerciale, à laquelle FLEXIO s'engage à activer le Service pour le compte du Client ;

« **Plafond** » : désigne les limites d'usage (en nombre de crédits) du Service FLEXIO convenues entre les Parties, et dont les valeurs sont précisées dans le Bon de Commande ;

« **Poste de Travail Utilisateurs** » : désigne les matériels et dispositifs informatiques du Client lui permettant d'accéder au Service. Le Poste de travail Utilisateurs devra être conforme aux Pré-requis.

« **Pré-requis** » : désigne les caractéristiques physiques et logiques des infrastructures, matériels et dispositifs informatiques préconisées par FLEXIO et devant être mis en œuvre et respectées par le Client pour accéder et utiliser le Service. La dernière version des Pré-Requis Techniques est accessible à tout moment dans la documentation FLEXIO. Il appartient au Client d'assurer l'évolution de ses matériels et dispositifs informatiques conformément à l'évolution des Pré-Requis.

« **Service(s)** » : désigne un ou plusieurs services mis à disposition du Client par FLEXIO ;

« **Service FLEXIO** » : désigne l'accès pour les besoins propres du Client à une technologie élaborée par FLEXIO, qui en accorde licence non exclusive au Client dans le but de lui permettre de collecter, traiter et valoriser tous types de données numériques selon des critères définis par le Client, et dans le cadre d'un Plafond d'usage défini par le forfait mensuel Flexio contracté dans le Bon de Commande.

« **Service Optionnel d'Accompagnement Avancé** » : Option d'accompagnement telle que définie à l'article 12 des présentes conditions spécifiques ;

« **Site** » : désigne un immeuble bâti abritant les Installations nécessaires à l'hébergement des ressources informatiques nécessaires au Service FLEXIO In-House ;

« **Support** » : désigne l'assistance à l'utilisation du Service. Le Support à distance ne pourra être assuré par FLEXIO que dans la mesure où le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

« **Temps de Rétablissement** » : désigne la durée de l'Interruption du service FLEXIO notifiée par FLEXIO au Client calculée conformément à l'article 12 des présentes conditions spécifiques.

« **Utilisateurs** » : désigne une personne physique faisant partie du personnel du Client et habilitée par ce dernier, ou un système logique ou physique, pouvant avoir accès au Service pour un usage professionnel.

Article 2. OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir d'une part les modalités et conditions dans lesquelles FLEXIO met à disposition du Client le Service FLEXIO et d'autre part, les conditions dans lesquelles le Client accède audit Service et l'utilise.

Les présentes conditions spécifiques ne s'appliquent pas aux offres sur mesure qui font l'objet de conditions particulières distinctes.

FLEXIO se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande du Client pour les cas suivants :

- Non respect des prérequis,
- Suspension ou résiliation pour manquement aux présentes au cours des 24 derniers mois,
- Absence de consignes claires du Client quant aux finalités poursuivies par le traitement FLEXIO.

Article 3. AUTONOMIE DES CONVENTIONS SPÉCIFIQUES & PARTICULIÈRES

Les conventions conclues en vertu des présentes sont autonomes de telle sorte que la résiliation d'une Condition Spécifique ou Particulière n'entraîne pas la résiliation d'une autre Condition Spécifique ou Particulière.

Toutefois, les conditions spécifiques et particulières ne sont pas autonomes des Conditions Générales de FLEXIO dont la résiliation par l'une ou l'autre des Parties entraîne de plein droit et sans formalité la résiliation de l'intégralité des conditions spécifiques et particulières.

Article 4. CONTENU DU SERVICE FLEXIO

Le service de FLEXIO («Service») permet au Client un accès pour ses besoins propres à une technologie élaborée par FLEXIO, qui en accorde licence non exclusive au Client dans le but de lui permettre de collecter, traiter et valoriser tous types de données numériques issues de services et/ou objets connectés selon des critères définis par le Client, et dans le cadre d'un Plafond d'usage défini par le forfait mensuel Flexio contracté dans le Bon de Commande.

L'usage de la solution FLEXIO et, dans le cas de la modalité d'exécution « Cloud » de l'espace de traitement dédié au Client pendant toute la durée des présentes, n'emporte au profit du Client ni droit de propriété, ni droit à la détention ni droit réel sur tout ou partie des éléments constitutifs du Service.

Dans le cadre du service FLEXIO objet des présentes, le Client dispose de deux modalités d'exécution du Service :

- « Cloud » : la solution FLEXIO est installée sur des serveurs distants opérés par Flexio, qui attribue au client un espace de traitement confiné et sécurisé sur chaque serveur.
- « In-House » : la solution FLEXIO est installée, configurée et maintenue à distance par FLEXIO sur des serveurs informatiques opérés, configurés et maintenus par le Client dans ses locaux.

4.1. Les prérequis pour accéder au service Flexio et l'utiliser

Pour utiliser le Service Flexio, le Client doit disposer, à ses frais et sous sa responsabilité exclusive :

- d'une connexion à distance (telle qu'Internet ou réseau privé),
- d'un poste informatique fonctionnel et raccordé cette connexion et disposant d'un navigateur Internet à jour (tel que Chrome, Edge ou Firefox datant de moins de 6 mois).

Le Client est informé que le réseau Internet présente des aléas techniques et des risques de sécurité extérieurs aux moyens techniques mis en œuvre par FLEXIO dans le cadre du Service. FLEXIO ne saurait être tenue responsable des défaillances de la solution de connectivité retenue par le Client pour accéder au Service, et notamment de tout dysfonctionnement des fournisseurs d'accès Internet ou autres opérateurs de réseaux de transport de données tiers y compris des conséquences de telles défaillances, notamment lorsqu'elles entraînent une indisponibilité et/ou une discontinuité du Service.

Chaque demande sortant du périmètre de ce contrat fera l'objet d'une étude qui sera versée dans le Bon de Commande et soumise pour accord au Client. Cette étude comprendra : l'analyse des besoins du Clients sur la base des éléments communiqués par lui, la préconisation de Flexio, les modalités tarifaires envisagées, la date prévisionnelle de mise à disposition commerciale.

4.2. Le service In-House

Dans le cadre du Plafond d'usage défini par le forfait mensuel Flexio contracté, le service In-House comprend :

- l'accès à la plateforme Flexio avec la création et l'utilisation d'utilisateurs, de ressources et de scénarios d'automatisation,
- la mise à jour du service,
- la maintenance corrective,
- l'accès au support utilisateur.

Les modalités d'installation *InHouse* :

- L'installation est réalisée par Flexio sur l'infrastructure informatique mise à disposition par le client (cluster docker swarm),
- L'installation consiste au déploiement initial des services Flexio sur le cluster et à leur paramétrage.

Modalités de mise à jour du service :

- La mise à jour du service est réalisée par Flexio sur l'infrastructure mise à disposition par le client (cluster docker swarm),
- La mise à jour consiste au redéploiement des services Flexio sur le cluster.

Les prérequis :

- Le client met à disposition de Flexio un *cluster docker swarm* composé à minima de :
 - 1 (un) nœud *manager*,
 - 4 (quatre) nœuds *worker*.
- La version de docker déployée sur le cluster doit être la dernière version CE ou EE stable au moment de l'installation.
- Le client met à disposition de Flexio un accès distant à un des nœuds managers de ce cluster. Une fois l'installation réalisée, cet accès distant permet à Flexio d'assurer la maintenance.
- Un accès réseau doit être ouvert depuis les nœuds manager du cluster vers (i) le *registry* docker officiel (docker.io), (ii) le *registry* privé Flexio.

- L'Étude de faisabilité permettra de définir avec le client, en particulier en fonction de ses besoins en termes de disponibilité de service, le dimensionnement nécessaire du cluster et des machines le composant. Les préconisations de dimensionnement émises au terme de cette étude ont valeur de prérequis.

Ce que le service InHouse ne comprend pas :

- L'installation, paramétrage et la gestion des serveurs d'hébergement des données
- la maintenance évolutive
- l'enregistrement et la sauvegarde des données

Sont exclus du Service

- les travaux et interventions concernant l'installation et le bon fonctionnement (i) de la salle et/ou baie informatique (ii) du Poste de Travail Utilisateur et de l'infrastructure du Client (télécommunications, réseaux internes, équipements de sécurité) permettant au Client d'accéder et d'utiliser le Service ;
- la résolution de problèmes causés par une erreur persistante ou une mauvaise manipulation des Utilisateurs ;

Les éventuelles options sont précisées dans la Grille Tarifaire.

4.3. Le service Cloud

Dans le cadre du Plafond d'usage défini par le forfait mensuel Flexio contracté, le service Cloud comprend :

- la gestion des serveurs d'hébergement opérés par Flexio des données
- l'enregistrement et la sauvegarde des données
- l'accès à la plateforme avec la création et l'utilisation d'utilisateurs, de ressources et de scénarios d'automatisation
- la mise à jour du service
- la maintenance corrective
- l'accès au support utilisateur

(Tout ceci dans la limite d'utilisation définie par le forfait mensuel Flexio contracté)

Les prérequis sont ceux définis à l'article 4.1 des présentes.

Le service *Cloud* ne comprend pas la maintenance évolutive.

Sont exclus du Service :

- les travaux et interventions concernant l'installation et le bon fonctionnement du Poste de Travail Utilisateur et de

l'infrastructure du Client (télécommunications, réseaux internes, équipements de sécurité) permettant au Client d'accéder et d'utiliser le Service ;

- la résolution de problèmes causés par une erreur persistante ou une mauvaise manipulation des Utilisateurs ;

Les éventuelles options sont précisées dans la Grille Tarifaire.

Article 5. LES DONNÉES TRAITÉES

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « *le RGPD* »).

Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données). Le Client, qui demeure seul responsable du choix du Service, s'assure que le Service présente les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel envisagés dans le cadre de l'utilisation du Service, compte-tenu de la réglementation en vigueur, notamment lorsque le Service est utilisé pour traiter des données sensibles (par exemple, données de santé). Lorsque Flexio propose un Service destiné à permettre au Client de réaliser des traitements de données à caractère personnel soumis à des dispositions légales ou réglementaires spécifiques (par exemple, l'hébergement de données de santé), FLEXIO communique au Client le périmètre de responsabilité de ce dernier, ainsi que les conditions dans lesquelles FLEXIO se conforme auxdits standards ou réglementations.

5.1. Propriété des données et responsable du traitement

Le Client reste propriétaire des données qu'il traite au moyen du Service FLEXIO. En application des dispositions du RGPD, il demeure le responsable du traitement, et FLEXIO agit dans le cadre du Contrat en tant que sous-traitant du Client sur les seules instructions de ce dernier.

5.2. Localisation des données

Les Données Client sont localisées dans un ou plusieurs sites situés en France sauf dispositions contraires stipulées dans la Documentation (ci-après le « Pays de localisation des données »). Dès lors que les Données Personnelles sont :

- collectées par le Client hors du Pays de localisation des données avant d'y être transférées au titre du Service, et/ou
- transférées par le Client, ou par FLEXIO sur instruction du Client, hors du Pays de localisation des données,

Il relève de la responsabilité du client de s'assurer que la collecte, le traitement et/ou le transfert de Données Personnelles dans le Pays de localisation des données est autorisé par les législations locales applicables ou à défaut et lorsque cela est légalement possible d'encadrer ces transferts par des outils juridiques adéquats.

Lorsque le Pays de localisation des données est la France, FLEXIO s'engage à ne pas transférer les sites où sont localisées les Données Client en dehors de la France sans l'accord préalable du Client.

5.3. Obligation du Client responsable de traitement

Le Client doit communiquer clairement à FLEXIO toute information utile quant aux finalités du traitement envisagé et prendre en compte toute observation pertinente de FLEXIO tenue à une obligation de conseil.

En tant que responsable de traitement, le Client s'engage à :

1. informer FLEXIO sur la finalité du traitement et désigner à cet effet un interlocuteur référent,
2. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par FLEXIO
3. veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part de FLEXIO
4. superviser le traitement, y compris le cas échéant réaliser à ses frais les audits et les inspections auprès de FLEXIO.
5. veiller pendant toute la durée du contrat au bon respect des obligations prévues par le RGPD de la part de sous-traitants pour lesquels il mettrait à disposition, dans le cadre des finalités du traitement, tout ou partie des données personnelles collectées, traitées ou stockées au moyen du Service.

5.4. Obligation de FLEXIO, sous-traitant pour le compte du Client

En tant que sous-traitant, FLEXIO s'engage à :

1. traiter les données **uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s)** qui fait/ont l'objet de la sous-traitance
2. traiter les données **conformément aux instructions documentées** du Client, responsable de traitement,

figurant en annexe du Bon de Commande. Si FLEXIO considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, elle en **informe immédiatement** le Client. En outre, si FLEXIO est tenue de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel elle est soumise, FLEXIO doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public

3. **garantir la confidentialité** des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat
4. veiller à ce que les **personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel** en vertu du présent Contrat :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
5. 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**
6. **Sous-traitance**

Le sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum d'un (1) mois à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de

s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

7. **Droit d'information des personnes concernées**

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

8. **Exercice des droits des personnes**

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

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à l'adresse renseignée dans le Bon de Commande.

9. **Notification des violations de données à caractère personnel**

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

10. **Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations**

Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

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

11. **Mesures de sécurité**

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- *la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel;*
- *les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;*
- *les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;*
- *une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.*

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité prévues par *[code de conduite, certification]*.

12. **Sort des données**

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

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

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

14. **Registre des catégories d'activités de traitement**

FLEXIO déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1,

deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées;

- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel;
 - des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;
 - des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
 - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

15. Documentation

Le sous-traitant met à la disposition, le cas échéant sous forme électronique, du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

FLEXIO met en œuvre tout moyen et procédure raisonnablement appropriés pour garantir l'intégrité, la confidentialité et la sécurité des données objets du traitement. En particulier FLEXIO s'interdit de céder ou de communiquer à des tiers les données traitées par le Service.

FLEXIO propose au Client une possibilité d'export / portabilité des données, selon des modalités précisées à l'article 7.4 des présentes.

5.5. Collecte de données personnelles dans le cadre du Service

La collecte des Données Personnelles intervient lors de la souscription par le Client et de l'utilisation des Services. Les données personnelles du client sont destinées à FLEXIO pour la gestion et la sécurisation du compte du Client, ainsi que pour satisfaire aux obligations légales en matière d'identification des créateurs de contenus sur Internet. Les coordonnées bancaires du Client seront utilisées par FLEXIO pour la facturation, le paiement

et le recouvrement de toute somme due et née d'un contrat conclu avec FLEXIO.

FLEXIO, conformément aux dispositions du RGPD de la Loi Informatique et Libertés précitées, s'engage à ne conserver les Données Personnelles collectées que pour la durée strictement nécessaire à la mise en œuvre des Services.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur les données le concernant en adressant un courrier et en justifiant de son identité à l'adresse privacy@flexio.fr

Article 6. OBLIGATION DE COLLABORATION

Les Parties conviennent d'exécuter le Contrat de bonne foi.

La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement du Service nécessitent une collaboration loyale, active et permanente entre les Parties. Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

- s'impliquer activement dans l'exécution de ses obligations ;
- s'abstenir de tout comportement susceptible d'affecter et/ou d'entraver l'exécution des obligations de l'autre Partie ;
- se fournir mutuellement dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- s'alerter mutuellement le plus vite possible en cas de difficulté, ou d'atteinte à la sécurité du Service ou des Données, et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

Il appartiendra notamment au Client de remettre à FLEXIO l'ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation des prestations prévues et du Service et faire connaître à FLEXIO toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution des présentes. Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place des Utilisateurs suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée d'exécution des présentes sur la base de la Documentation mise à disposition par FLEXIO.

Article 7. OBLIGATIONS DE FLEXIO

FLEXIO s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture de Services de qualité, conformément aux caractéristiques, modalités et niveaux de Services prévus au Contrat. FLEXIO s'engage notamment à disposer d'une équipe

compétente en charge de l'assistance du Client et de la gestion des Incidents (le « Support »), et à assurer la disponibilité et la sécurité des Services suivant les modalités et niveaux de performance applicables. FLEXIO est soumise à une obligation de moyens.

7.1 Sécurité du service

Gestion de la sécurité

FLEXIO s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques conformes à l'état de l'art pour assurer la sécurité physique et logique des serveurs et réseaux qui sont sous sa responsabilité et son contrôle.

Dès qu'elle en a connaissance, chacune des Parties signalera, dans les plus brefs délais, à l'autre Partie tout susceptible de constituer une atteinte à la sécurité physique ou logique de l'environnement de l'autre Partie (tentative d'intrusion par exemple).

Sécurité d'accès aux locaux

En dehors du cas « In-House » où la sécurisation des locaux incombe au Client, FLEXIO mettra en place un contrôle d'accès aux locaux dans lesquels sont effectuées les prestations relatives au Service, de façon à n'en autoriser l'accès qu'aux seules personnes autorisées par FLEXIO ou accompagnées par du personnel autorisé. FLEXIO prendra toutes les dispositions raisonnablement appropriées permettant d'éviter les intrusions.

Sécurité des services applicatifs standards

FLEXIO mettra en œuvre les mesures nécessaires pour ne permettre l'accès au Service qu'aux personnes autorisées par FLEXIO et qu'aux personnes autorisées par le Client.

Sécurité des connexions

Afin de garantir la confidentialité des données en transit entre le Poste de Travail Utilisateur et le point d'accès au Service toutes les connexions sont sécurisées. Les flux de données, qui peuvent emprunter des réseaux tiers de télécommunications non sécurisés, utilisent des protocoles de sécurité reconnus comme par exemple le HTTPS (basé sur SSL/TLS Secure Socket Layer/Transport Layer Security ou SFTP (basé sur Secure Shell - SSH).

Sécurité des données client

FLEXIO s'engage à prendre toutes précautions utiles conformément à l'état de l'art pour préserver la sécurité des Données Client afin qu'elles ne soient pas, de son fait, déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

FLEXIO se réserve le droit de suspendre le Service, notamment si ce Service constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la

plateforme FLEXIO, que ce soit suite à un piratage dudit Service, ou à la suite d'une non-installation de mise à jour d'application ayant pour conséquence la détection d'une faille dans la sécurité du service FLEXIO. FLEXIO s'engage à rétablir l'accès sur demande du Client, dès que les interventions de correction préconisées par FLEXIO auront été effectuées par le Client. En cas d'inaction de la part du Client ou de non prise en compte des préconisations de sécurité, FLEXIO se réserve la possibilité de procéder à la résiliation du Service conformément aux Conditions générales de FLEXIO.

En conséquence, FLEXIO s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les obligations suivantes :

- ne pas faire de copies des documents et des supports des Données Client qui lui sont confiées, sauf celles strictement nécessaires à l'exécution du Service ;
- ne pas utiliser les Données Client pour d'autres fins que celles du présent Contrat ;
- ne pas divulguer les Données Client à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sauf si cette divulgation est exigée par la loi ou une judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire dans le cadre d'une action judiciaire ;
- assurer une complète étanchéité entre les Données Client et les données des autres Clients.

7.2 Support et Assistance

FLEXIO met à la disposition du Client un service d'aide en ligne accessible sur le site <http://help.flexio.fr>, complété le cas échéant par d'autres modalités d'assistance précisées dans la Documentation.

Le Client autorise expressément FLEXIO à accéder au contenu des données traitées par FLEXIO exclusivement à des fins d'assistance, d'analyse des causes de dysfonctionnement, d'aide à l'utilisation ou au paramétrage et de sécurisation.

FLEXIO se réserve le droit de facturer au Client le temps passé à la recherche de causes d'incidents dès lors que l'incident rencontré par le Client n'a pas pour origine un Service, une prestation ou une fourniture de FLEXIO au titre des présentes.

Le Support à distance ne pourra être assuré par FLEXIO que dans la mesure où le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

7.3 Sauvegarde et Portabilité des données

Sauvegarde

En fonction de l'offre souscrite par le Client, Flexio peut assurer une fonction de sauvegarde pour les données traitées et stockées au titre du Contrat, comprenant à minima les caractéristiques suivantes pour le service Cloud :

- type de sauvegarde : complète

- profondeur temporelle : 24h (2 points de sauvegarde à midi et minuit)
- réplication : aucune

Ces caractéristiques peuvent être complétées par des options dont les modalités sont précisées dans la Grille Tarifaire.

Fonctionnalité d'export

A l'échéance du Service et/ou en cas de résiliation du Contrat, les accès au Service sont fermés le dernier jour du Service.

Le Client devra donc avoir, avant cette échéance, récupéré les Données Client accessibles au travers des fonctionnalités du Service ou avoir demandé à FLEXIO la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données Client.

Sauf dispositions contraires stipulées dans la Documentation, cette restitution sera effectuée dans un format standard du marché choisi par FLEXIO et sera mise à disposition du Client sous la forme de téléchargements depuis l'Interface de gestion du Service Flexio ou si le volume est trop important, par envoi d'un support externe et ce, dans le cadre d'une prestation facturable dans la limite du coût du support externe et de son envoi sécurisé. Sauf dispositions contraires stipulées dans la Documentation à partir du soixantième (60ème) jour à compter du jour de l'échéance du Service ou de la résiliation du Contrat, un processus d'effacement des Données Client sera enclenché. Cet effacement s'effectuera sur les données de production ainsi que sur les données sauvegardées et ce, en fonction des durées de rétention des sauvegardes.

Article 8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à commander et à utiliser le Service conformément aux prescriptions des Conditions générales et spécifiques en vigueur. Le Service doit être utilisé de bonne foi dans le cadre des finalités exposées dans le Bon de Commande et en tenant compte des prérequis stipulés en article 4.1 des présentes tels que précisés le cas échéant dans l'étude de faisabilité.

Par conséquent, le Client s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques, humains et matériels nécessaires au bon fonctionnement du Service FLEXIO et en particulier :

- s'engage à désigner au sein de son personnel un référent unique pour assurer l'interface avec Flexio, et à porter à la connaissance de Flexio, sans délai excessif, tout changement d'interlocuteur ;
- s'engage à n'utiliser le Service que conformément à sa destination professionnelle, c'est-à-dire conformément aux finalités décrites dans le Bon de Commande, et pour les seuls besoins professionnels de son activité ;
- se porte garant du respect du présent Contrat par les Utilisateurs ;
- s'engage à s'assurer de la fiabilité, leur exactitude, intégrité, qualité et/ou légalité des Données ;
- s'engage à respecter les prescriptions légales et réglementaires applicables ; en particulier, le Client s'interdit de faire usage du Service FLEXIO de façon illicite, contraire à l'ordre public et s'engage en particulier, à ne faire figurer ou à transmettre la moindre information illicite. En particulier, compte tenu de l'usage autorisé du Service par le Client celui-ci s'interdit d'envoyer ou de stocker des données à caractère non professionnel et plus généralement des données à caractère illicite, obscène, diffamatoire ou des données illégales ou en violation du droit d'un tiers, de la protection des mineurs ou de la vie privée ;
- s'engage à ne pas distribuer le Service, l'exploiter à des fins commerciales, le mettre à la disposition de tiers ou le louer sauf stipulations contraires figurant dans le Bon de Commande ;
- s'engage à ne pas altérer ou perturber l'intégrité ou l'exécution du Service ou des données qui y sont contenues. En particulier le Client s'engage à ne procéder en aucune façon à toute action de rétro-ingénierie sur la technologie FLEXIO ;
- à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé au Service ou aux systèmes ou réseaux qui lui sont associés.

Le Service FLEXIO sera utilisé par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité.

Par conséquent, relèvent de la responsabilité du Client :

- la mise en œuvre de tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses Postes de Travail Utilisateur, ses matériels, logiciels, mots de passe, notamment contre tout virus et intrusions ;
- le respect de la dernière version à jour des prérequis afin d'éviter des conséquences dommageables telles que ralentissements, blocages, altérations des données ;
- le choix du fournisseur de connectivité Internet ou du support de télécommunications, le Client devant prendre en charge les demandes administratives et contracter les abonnements nécessaires dont il supportera les coûts ;
- la désignation, parmi son personnel, d'un contact privilégié de FLEXIO agissant en tant qu'administrateur, pour le Client, du Service et notamment pour ce qui concerne les aspects sécurité ;

- l'utilisation des identifiants et des codes d'accès qui lui sont remis par FLEXIO à l'occasion de l'exécution du Service. Il s'assurera qu'aucune personne non autorisée par ses soins n'a accès au Service ;
- les erreurs commises par son personnel dans l'utilisation du Service résultant d'un non respect de la Documentation.

FLEXIO sera dérogée de toute responsabilité concernant la nature, le contenu des informations ou des données du Client et l'exploitation qui en découle. De même, FLEXIO sera dérogée de toute responsabilité concernant la qualité et la transmission électronique des données lorsqu'elles emprunteront les réseaux de télécommunications et plus généralement la qualité et la fiabilité des liaisons de télécommunications entre les Postes de Travail Utilisateurs et le point d'accès au Service.

Sécurisation

Le Client est responsable de la gestion et de la confidentialité de ses moyens d'authentification, nécessaires pour se connecter et utiliser le Service Flexio. A ce titre, le Client doit veiller à ce qu'aucun détournement du service, volontaire ou malveillant, ne soit réalisé et doit à ce titre veiller à prévenir toute utilisation frauduleuse des identifiants et mots de passe utilisateurs créés sur la plateforme FLEXIO.

Le Client s'assure notamment que ses Utilisateurs ont connaissance et respectent les règles de l'art permettant de préserver la confidentialité et la sécurité de leurs moyens d'authentification. Le Client supporte seul les conséquences pouvant résulter de la perte, la divulgation, ou l'utilisation frauduleuse ou illicite des moyens d'authentification fournis aux Utilisateurs, la responsabilité de FLEXIO ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre. Le Client s'engage à informer FLEXIO sans délai excessif, de toute perte ou divulgation éventuelle des moyens d'authentification, et à procéder immédiatement au renouvellement desdits moyens d'authentification.

Devoir de collaboration

La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement du Service nécessitent une collaboration loyale, active et permanente entre les Parties. Par conséquent, le Client s'engage à exécuter le Contrat de bonne foi et s'engage à :

- s'impliquer activement dans l'exécution de ses obligations, en tenant le plus grand compte des préconisations formulées par FLEXIO dans le cadre de l'exécution du Contrat ;
- s'abstenir de tout comportement susceptible d'affecter et/ou d'entraver l'exécution des obligations de FLEXIO ;
- informer FLEXIO sans délai excessif de toute évolution de ses besoins et finalité du traitement confié à FLEXIO ;

- fournir à FLEXIO dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- se rapprocher de FLEXIO le plus vite possible en cas de difficulté et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

Obligation de sauvegarde

Le Client s'engage à mettre en place les moyens de sauvegarde nécessaires à la pérennité de son activité.

Obligation de mention de la technologie FLEXIO

En contrepartie du tarif consenti par FLEXIO au Client, ce dernier s'engage à ne pas altérer la mention de la technologie FLEXIO et lien sur le site <https://www.flexio.fr> sur l'interface utilisateur et dans les messages automatisés générés par le Service, y compris à destination de tiers.

Le Client peut toutefois demander à retirer la mention figurant dans les messages automatisés mais reconnaît expressément être redevable de la majoration précisée dans la Grille Tarifaire, applicable à compter de l'acceptation par FLEXIO.

Article 9. ACCEPTATION, PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT FLEXIO

9.1. Acceptation du contrat

Le Client est réputé avoir pris connaissance du Contrat tel que défini à l'article 1 et l'avoir dument accepté sans réserve.

Le Contrat est matérialisé par la remise à FLEXIO, ou agent commercial habilité, du Bon de commande et/ou de l'autorisation de prélèvement sous forme papier ou électronique, paraphée et signée, ou lors de la conclusion de la commande en ligne faisant référence aux présentes conditions spécifiques FLEXIO et valant acceptation de l'ensemble du Contrat.

Toute modification ou altération portée par le Client sur la partie pré imprimée du Contrat (Bon de commande, Grille Tarifaire), et non expressément contresignée par FLEXIO, est réputée nulle et non avenue. De même, tout bon de commande généré par le Client et qui ne serait pas assorti du Bon de Commande Flexio ne pourra être considéré comme valide.

Les Parties conviennent expressément que l'acceptation du Contrat par voie électronique a entre les Parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier. Les données informatisées et conservées dans les systèmes informatiques seront conservées dans des conditions raisonnables de sécurité et considérées comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est

effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

9.2. Prise d'effet

Les présentes conditions spécifiques prennent effet à compter de la remise à Flexio, sous forme papier ou électronique, du Bon de Commande signé sous forme papier ou validé électroniquement par le Client.

9.3. Durée du Contrat

Le Service FLEXIO est délivré pour une durée initiale ferme de trois (3) mois calendaires consécutifs à compter de la validation de la Mise en service

La période minimale ne peut s'établir en dessous de trois (3) mois calendaires consécutifs. Toute demande portant sur une durée inférieure ou supérieure fera l'objet d'une offre particulière, distincte des présentes.

Au terme de la période minimale convenue entre les parties et sans résiliation engagée suivant l'article 14 des présentes conditions spécifiques ou engagement plus important inscrit sur le bon de commande, le Contrat d'Abonnement sera tacitement renouvelé pour des périodes successives de trois (3) mois calendaires consécutifs, sauf décision contraire de l'une ou l'autre des Parties notifiée à son cocontractant par lettre recommandée avec accusé de réception, ou d'un courrier électronique envoyé à l'adresse compta@flexio.fr, un (1) mois avant la fin de chaque période contractuelle.

Article 10 : MODALITES FINANCIERES

10.1. Modalités tarifaires

Les tarifs, exprimés hors taxes, du Service, des prestations accessoires (telles que les frais d'installations précisés dans le Bon de Commande) ou optionnelles, figurent dans le BDC et dans la Grille Tarifaire remis au Client au moment de la validation de sa souscription. FLEXIO se réserve le droit de répercuter sans délai toute nouvelle taxe ou toute augmentation du taux des taxes existantes.

Si l'utilisation du service dépasse le Plafond d'usage défini par le forfait mensuel Flexio contracté dans le Bon de Commande, FLEXIO facturera au client le montant du dépassement de forfait comme défini dans la Grille Tarifaire.

10.2. Facturation et règlement

Les sommes dues par le Client au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement à terme échu pour le Service, les services accessoires ou optionnels et pour les prestations hors forfait. Le premier mois est facturé au *pro rata temporis* à compter de la date de mise en service.

La première facture émise comporte également la mention des éventuels frais d'installation et/ou de mise en service.

Les factures, mentionnant les sommes dues et la date d'échéance pour le règlement, sont mises à disposition sur un support dématérialisé (facture par email). Les factures sont archivées sur l'espace Client pour une durée de cinq (5) années, sauf en cas de résiliation.

Les dédommagements forfaitaires visés à l'article 12 s'imputent prioritairement sur les facturations à venir.

Toute facture qui n'aura pas fait l'objet de contestation valable dans un délai de vingt (20) jours à compter de son émission sera réputée avoir été acceptée sans réserves par le Client. Pour contester valablement une facture, le Client doit adresser à FLEXIO, selon la modalité de son choix (courrier LRAR ou courrier électronique à l'adresse compta@flexio.fr), une réclamation circonstanciée et assortie des éléments justificatifs nécessaires (numéro de facture, montant contesté, éléments de faits justifiant la contestation). Toute contestation qui ne serait pas assortie d'éléments justificatifs ne pourra pas être considérée comme ayant valablement été effectuée dans les délais convenus. FLEXIO s'engage à accuser réception de la demande de contestation au plus tard le jour ouvré suivant sa réception, et à y apporter une réponse au plus tard le 7eme jour suivant sa réception.

Le règlement s'effectue dans un délai de 30 jours à compter de l'émission de la facture. FLEXIO met à la disposition de ses clients la possibilité de régler les factures par virement bancaire, par prélèvement automatique sur compte courant ou par chèque bancaire.

10.3. Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement c'est à dire de retard de paiement ou de paiement partiel d'une facture à sa date d'échéance, FLEXIO peut appliquer des intérêts de retard, dès le premier jour de ce dernier.

Les intérêts de retard sont calculés sur le montant TTC des sommes dues. Les Parties conviennent expressément que le taux des pénalités sera égal :

- au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage toutes les fois et aussi longtemps que le taux ainsi calculé est supérieur à trois fois le taux d'intérêt légal ; ou
- à trois fois le taux d'intérêt légal toutes les fois et aussi longtemps que le taux résultant du calcul décrit précédemment est inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

Nonobstant les intérêts de retard, en cas de retard de paiement, le Client est de plein droit débiteur à l'égard de FLEXIO d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. L'indemnité est

due à compter du premier jour de retard et sans aucune formalité préalable, d'un montant de quarante (40) euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, FLEXIO peut demander une indemnisation complémentaire, sous réserve de produire les justificatifs nécessaires.

Article 11. MODALITÉS D'ACTIVATION DU SERVICE FLEXIO

Conformément aux obligations définies à l'article 8, le Client désignera au sein de son personnel un référent unique pour assurer l'interface avec Flexio, et mentionnera ses coordonnées dans le Bon de Commande à la rubrique prévue à cet effet.

11.1. Flexio Cloud

L'activation du service Flexio Cloud nécessite le choix d'un identifiant de compte disponible (généralement le nom du client) en minuscule, sans accent, sans espace ni caractères spéciaux. Le choix de ce code est défini conjointement avec le Client mais Flexio se réserve le droit de générer elle-même cet identifiant si nécessaire en cas de risque de compromission de la sécurité du code initialement défini ou de risque de confusion avec un identifiant d'un tiers au contrat.

11.2. Flexio In-House

11.2.1 Etude de faisabilité

Une étude de faisabilité des installations du Client sera réalisée par FLEXIO ou l'un de ses mandataires.

Dans cette perspective, le Client donnera à FLEXIO ou son mandataire accès à ses locaux et installations, selon un rendez-vous convenu, afin de pouvoir procéder à cette étude de faisabilité.

FLEXIO s'engage à communiquer chaque étude de faisabilité dans un délai maximum de quatre (4) semaines à compter de l'accusé de réception par FLEXIO de la sollicitation du Client.

En cas de dépassement de ce délai, FLEXIO informera le Client de tout délai supplémentaire nécessaire pour pouvoir procéder à l'étude de faisabilité. Le cas échéant, FLEXIO ne pourra être tenue responsable de tout dépassement du délai initialement prévu pour procéder à l'étude de faisabilité.

A l'issue de cette étude de faisabilité, FLEXIO indiquera au Client une date prévisionnelle de mise à disposition du Service FLEXIO In-House.

Si cette étude de faisabilité est négative, le Client et FLEXIO conviennent que le contrat sera résilié de plein droit sans autre

formalité et sans qu'aucun frais, hors frais liés à l'étude de faisabilité, ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre Partie.

11.2.2 Installation Flexio In-House

Le Client s'engage à assurer à ses frais toutes les modifications du Site nécessaires à la fourniture du courant et aux branchements électriques appropriés et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par FLEXIO ou par la réglementation en vigueur.

En cas d'impossibilité pour le Client d'assurer les aménagements du Site nécessaires à l'Installation ou de satisfaire à l'une ou plusieurs des normes d'installation et de maintenance définies par FLEXIO In-House, FLEXIO se réserve la possibilité d'accepter, ou non, le Site en l'état. Le cas échéant, FLEXIO inscrira ses réserves sur la notification de mise à disposition du Service FLEXIO par tout moyen à sa convenance. Dans ce cas, FLEXIO ne pourra être tenue pour responsable en cas de défaillances du Service FLEXIO découlant de la non-conformité du Site.

Le Client s'engage à permettre :

- l'accès du Site au personnel de FLEXIO, à ses mandataires ou à tout tiers dont l'intervention est nécessaire, durant les heures de travail habituelles, aux fins de toutes opérations nécessaires à l'Installation et maintenance du Service FLEXIO In-House.
- Un accès distant de Flexio aux serveurs supports du Service, selon des modalités définies en commun.

Article 12. ENGAGEMENT DE QUALITÉ DU SERVICE FLEXIO

FLEXIO s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux caractéristiques et modalités prévues au Contrat, aux usages de la profession et à l'état de l'art, ainsi qu'à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution du Service.

FLEXIO ne répond que d'une obligation de moyen pour assurer la permanence, la qualité, la continuité et sécurité du Service qu'elle délivre.

12.1. Assistance et gestion des incidents

FLEXIO s'engage à disposer d'une équipe compétente en charge de l'assistance du Client, selon les modalités prévues au Contrat, et de la gestion des Incidents.

Compte tenu de l'état de l'art dans sa profession et des engagements de qualité de service souscrits par le Client, FLEXIO s'engage à apporter, par tout moyen raisonnablement approprié,

une première réponse à tout incident valablement notifié sous 2 jours ouvrés.

Cette première réponse s'efforcera dans la mesure du possible de fournir un délai estimatif de rétablissement.

A défaut de réponse, FLEXIO s'engage à procéder au rétablissement du Service sous 2 jours ouvrés à compter de sa notification valable pour tout incident relevant exclusivement de sa responsabilité

12.2. Accompagnement Personnalisé

Tous les forfaits Flexio incluent un accompagnement personnalisé qui consiste à attribuer un gestionnaire de compte dédié joignable par email et par téléphone dans les Heures Ouvrées par le référent désigné chez le client. Chaque compte client payant bénéficie ainsi d'une assistance et d'un accompagnement personnalisé et prioritaire par rapport au compte gratuit (freemium). Cet accompagnement inclus au forfait permet au client d'obtenir de l'aide et des conseils personnalisés en s'adressant à un interlocuteur unique.

12.3. Service Optionnel d'Accompagnement Avancé

Les clients ayant souscrit au service optionnel d'Accompagnement Avancé bénéficient d'un suivi proactif de la part de leur gestionnaire de compte dédié. Ce dernier mettra en place des points réguliers et sera en mesure d'intervenir sur le compte du client pour réaliser des corrections de configuration ou de nouveaux paramétrages dans la limite du nombre d'heures inclus dans l'option d'Accompagnement Avancé choisie au Contrat.

12.4. Modalités de calcul des Temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés à partir de l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à FLEXIO conformément aux conditions définies à l'article 12.4 des présentes conditions spécifiques, et sous réserve qu'elle soit ensuite constatée et confirmée par FLEXIO, jusqu'à l'heure à laquelle FLEXIO notifie au Client le rétablissement du Service sur le Site concerné.

Lorsqu'une Interruption est notifiée pendant une (1) heure non ouvrée, c'est-à-dire en dehors des horaires d'ouverture du service d'assistance telles que mentionnées à l'article 12.4 des présentes conditions spécifiques, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrée qui suit.

12.5. Procédure de notification des Interruptions

Avant de signaler un incident ou une Interruption, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Équipements ou Postes Utilisateurs.

Le service de support et de maintenance ne couvre que les Interruptions survenues malgré un usage normal et conforme des Équipements par le Client. Toute intervention de FLEXIO due à une défaillance ou négligence du Client lui sera facturée en supplément.

Après s'être assuré qu'il ne s'agit pas d'un évènement affectant l'ensemble des Clients de FLEXIO grâce à la rubrique « Etat des services » accessible depuis le site web <http://help.flexio.fr>, le Client devra signaler l'Interruption auprès du service d'assistance de FLEXIO sur l'espace d'aide en ligne.

Dès réception d'un signalement du Client, FLEXIO le qualifiera en identifiant :

- le client,
- le Contrat et du niveau de service souscrit,
- les Sites impactés (pré-localisation de l'incident)

Une fois le signalement qualifié, FLEXIO ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion des Interruptions de FLEXIO et référencé par un identifiant unique. Le Client devra conserver ce numéro de référence nécessaire au suivi de l'Interruption.

L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constitue le point de départ du calcul de la durée d'Interruption.

Les horaires d'ouverture du service d'assistance sont 8h30-12h, 13h30-18h du lundi au vendredi hors jours fériés.

Le Client s'engage à fournir à FLEXIO toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser l'Interruption et d'y remédier. Ces informations comprendront, sans que cette liste soit limitative :

- le nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption ;
- le type de Service concerné par l'Interruption ;
- les circonstances de l'Interruption (description, localisation) et ses conséquences;
- les coordonnées du correspondant de FLEXIO chez le Client.

12.6 Gestion des Interruptions

A l'ouverture d'un ticket, FLEXIO réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone ou par courrier électronique au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par FLEXIO, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de FLEXIO et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finals, pourra donner lieu à une facturation dont le coût horaire sera basé sur la prestation "développement spécifique" de la Grille Tarifaire.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, FLEXIO réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrées, les actions visant à corriger ladite Interruption.

En cas de service In-House, dès lors que FLEXIO a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaire à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est suspendu jusqu'à ce que FLEXIO obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Équipements.

12.7. Clôture d'un incident

La clôture d'une signalisation d'incident sera faite par FLEXIO comme suit :

- Information du Client (par téléphone ou courriel envoyé à l'adresse mail indiqué par le Client à l'ouverture de son compte client),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis au Client par courriel envoyé à l'adresse mail indiqué à l'ouverture de son compte client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées par FLEXIO et la durée de résolution.

12.8. Interruption Programmée de Service FLEXIO

Le Client est informé que FLEXIO pourra, pour assurer la qualité de son Service, réaliser des opérations de maintenance sur ses infrastructures susceptible d'affecter temporairement le fonctionnement des Services.

Sauf urgence motivée par des circonstances indépendantes de la volonté de FLEXIO, FLEXIO fera ses meilleurs efforts pour informer le Client préalablement à l'Interruption Programmée, au moins cinq (5) jours calendaires avant la date prévue, par courriel envoyé à l'adresse mail indiqué par le Client à l'ouverture de son compte client indiquant la date et l'heure du début de l'Interruption Programmée ainsi que la durée approximative de l'Interruption Programmée.

Le Client s'engage à consulter régulièrement la page « Etat des services » accessible depuis l'espace client sur laquelle sont signalées les Interruptions Programmées à l'ensemble des Clients.

Les Interruptions Programmées de Service FLEXIO ne sont pas prises en compte dans le calcul du Temps de Rétablissement et dans celui de l'IMS à hauteur de huit (8) heures ouvrées consécutives. En cas d'Interruptions Programmées supérieures à vingt-quatre (24) heures, celles-ci seront considérées comme un cas de force majeure et ne pourront ni faire l'objet de pénalités ni engager la responsabilité de FLEXIO qui fera ses meilleurs efforts pour proposer une solution temporaire de substitution.

Article 13. PÉNALITÉS

Le Client reconnaît que les éventuelles pénalités dues par FLEXIO au Client conformément aux stipulations de l'article 12 des présentes conditions spécifiques constitueront les seules obligations d'indemnisations dues par FLEXIO étant précisé qu'aucune compensation ni recours supplémentaire ne pourra être demandé par le Client à FLEXIO au titre de la qualité du Service Flexio.

Les pénalités seront calculées par années calendaires. Dans le cas où la Date de Mise à Disposition du Service Flexio intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées au *pro rata temporis*.

Dans le cas où la responsabilité de FLEXIO devrait être engagée dans le cadre du Service objet des présentes conditions spécifiques, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite des montants effectivement réglés par le Client au titre des six (6) derniers mois d'Abonnement au Service concerné jusqu'à la date du fait générateur engageant la responsabilité de FLEXIO.

La responsabilité de FLEXIO ne sera pas engagée et aucune pénalité ne sera due par FLEXIO au titre de la qualité du Service dans les cas suivant :

- fait d'un tiers,
- impossibilité d'accès à un Site Client FLEXIO In-House qui ne serait pas imputable à FLEXIO,
- cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence française, de faits imprévisibles et irrésistibles imputables à un tiers au Contrat ou suite à une décision des autorités,
- non-respect par le Client des spécifications indiquées par FLEXIO dans le cadre de l'étude de faisabilité et/ou pour la mise en œuvre du Service,
- dysfonctionnement résultant de la mauvaise utilisation d'un équipement installé par le Client ou un tiers,

- perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation de l'électricité ou des moyens de télécommunications et transmissions,
- difficultés exceptionnelles nécessitant par exemple la mise en œuvre de moyens spéciaux non imputables à FLEXIO,

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à FLEXIO le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par FLEXIO des prochaines factures du Service FLEXIO au Client.

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect du Temps de Rétablissement et que FLEXIO conteste l'application de telles pénalités, les Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure du Temps de Rétablissement. En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques, les règles applicables à la résolution des litiges prévues dans les Conditions Générales de Service FLEXIO s'appliqueront.

Article 14. RÉSILIATION PARTICULIÈRE

Outre les modalités de résiliation prévues dans les Conditions Générales de service FLEXIO, le Client peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de FLEXIO sous réserve de respecter un préavis d'un (1) mois au moins avant l'échéance du terme.

Dans le cas d'une résiliation anticipée par le Client avant l'expiration de la durée minimale d'Abonnement mentionnée dans le Bon de Commande, qu'elle qu'en soit la raison, ou dans le cas d'une résiliation anticipée par FLEXIO pour manquement du Client à l'exécution de ses obligations, le Client sera tenu de payer une indemnité pour rupture anticipée d'exigibilité immédiate dont le montant sera égal aux redevances mensuelles restant dues pour la période contractuelle en cours.

Une possibilité de résiliation anticipée dérogatoire est également accordée au Client, sur commun accord avec FLEXIO, lorsque sur une période de 30 (trente) jours consécutifs le Client a été confronté à une interruption de service imputable exclusivement à FLEXIO.

Dans l'hypothèse où le Client a souscrit à l'offre « Freemium », FLEXIO se réserve la possibilité de procéder à la résiliation immédiate du Contrat sans pénalités ni indemnités, 7 (sept) jours après mise en demeure effectuée par tout moyen approprié et restée infructueuse, dans un ou plusieurs des cas suivants :

- les coordonnées fournies par le Client ne permettent pas à FLEXIO de contacter l'utilisateur ;
- le Compte du Client est inactif sur une période de 15 (quinze) jours calendaires consécutifs ;
- l'utilisation qui en est faite par le Client ne respecte pas les présentes ou les limites induites par l'offre Freemium.

La résiliation entraîne l'effacement des données hébergées, et le cas échéant sauvegardées par FLEXIO dans le cadre du Contrat. Il appartient dès lors au Client de veiller au transfert, s'il le souhaite, des données dans les modalités prévues par l'article 7.3 des présentes.

Article 15. MODIFICATION DU CONTRAT

15.1 Évolutions imposées par la réglementation

Lorsque des modifications du Contrat sont imposées par la réglementation, y compris par toute décision d'une autorité administrative ou judiciaire prise en application de cette dernière, dans des délais qui sont incompatibles avec les délais contractuels de préavis de modification du Contrat, les Parties conviennent que les modifications du Contrat en cause prendront effet à la date imposée par ladite réglementation.

15.2 Imprévisibilité

Les Parties conviennent de soumettre le Contrat à compter de sa signature aux dispositions de l'article 1195 du Code Civil dans sa rédaction issue de l'Ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations.

15.3 Evolution du Contrat

Flexio se réserve le droit de procéder à toute modification des présentes conditions spécifiques ainsi que de la Grille tarifaire, sous réserve d'informer le Client par courrier électronique 1 (un) mois avant la date d'entrée en vigueur.

Article 16. SOUS-CONTRAT, CESSION ET SOUS-TRAITANCE

Le Client reconnaît qu'il ne peut céder tout ou Partie de ses droits et obligations au titre du Contrat sauf accord préalable écrit de FLEXIO qui en déterminera les modalités

Chacune des Parties peut librement céder le Contrat à la société qui la contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce

ou à toute société contrôlée par cette dernière, après avoir informé l'autre Partie.

Le Client reconnaît que FLEXIO a la possibilité de sous-traiter à des tiers l'exécution de ses obligations au titre du Contrat.

Article 17. RÉFÉRENCES COMMERCIALES ET ATTEINTE À L'IMAGE

17.1. Références commerciales

FLEXIO peut faire référence au Client dans ses offres commerciales et documents supports de communications (notamment sur son site Internet) et est autorisée à ce seul effet de mentionner la marque et/ou utiliser le logo du Client.

Le Client peut toutefois s'y opposer en adressant un courrier à l'adresse privacy@flexio.fr mais reconnaît expressément être redevable du tarif spécifique précisé dans la Grille Tarifaire, applicable à compter de l'acceptation par FLEXIO.

17.2. Atteinte à l'image

En cas de dysfonctionnement de tout ou partie du Service survenant au cours de l'exécution du Contrat, chaque Partie s'engage :

- à respecter l'image et la réputation de l'autre Partie notamment relative à la qualité des services fournis aux utilisateurs,
- à ne pas porter confusion entre les services de l'une et de l'autre Partie dans l'esprit des utilisateurs,
- à se concerter avant toute communication externe portant sur l'origine, la nature et les raisons du dysfonctionnement, ainsi que sur les décisions qui en découlent.

En cas de manquement de l'une des Parties aux présentes stipulations à l'occasion du dysfonctionnement, ou en l'absence d'accord entre les Parties sur une communication à l'issue de cette concertation constaté par l'une ou l'autre des Parties, chaque Partie pourra communiquer sur le dysfonctionnement auprès de ses clients notamment et/ou agir par tous moyens qu'elle jugerait utile à l'encontre de l'autre.

Article 18. RESPONSABILITÉ, PREUVE ET ASSURANCES

18.1. Responsabilité

Chaque Partie est responsable des seuls dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles.

Lorsque le Client a opté dans le Bon de Commande pour des engagements de niveau de service, les pénalités ou crédits correspondants pouvant être dus par FLEXIO au Client constituent une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par FLEXIO des engagements de niveau

de service en cause ; le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de FLEXIO serait retenue, l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, à laquelle le Client pourrait prétendre sera limitée au montant effectivement réglés par le Client à FLEXIO au cours des six (6) derniers mois précédant l'évènement à l'origine de la responsabilité de FLEXIO.

En aucun cas, FLEXIO ne pourra être tenue pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage imprévisible ou pour tout dommage indirect, qu'il soit matériel ou immatériel, tel que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service par le Client ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles FLEXIO ne peut être tenue pour responsable. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

18.2. Preuve

De convention expresse, les Parties s'accordent pour considérer les données collectées, traitées et/ou stockées par FLEXIO dans le cadre du Contrat au moyen de ses propres outils d'enregistrement et de calcul comme la preuve suffisante du contenu, de la réalité et du moment de la collecte du traitement et/ou du stockage des dites données.

18.3. Assurances

Chaque Partie est tenue de contracter une police d'assurance contre les risques mis à sa charge. Chaque partie s'engage à communiquer à l'autre Partie sur simple demande l'attestation correspondante. L'absence de couverture d'un dommage par la police d'assurance n'est pas exonératoire de responsabilité.

Article 19. RENONCIATION À RECOURS

Le Client garantit FLEXIO contre toutes les conséquences résultant soit de l'utilisation des Services en violation de l'article 4.4 des Conditions Générales et/ou de l'article 8 des présentes Conditions Spécifiques, soit de l'inadéquation des Services souscrits à ses besoins ou aux besoins de tiers, soit de la perte ou de l'utilisation

non-autorisée ou frauduleuse des moyens d'authentification du Client.

Le Client s'engage à intervenir dans le cadre de toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause l'utilisation par le Client du Service, y compris les autorités administratives et judiciaires, et à indemniser FLEXIO de tous les préjudices en résultant (y compris condamnation, frais de défense raisonnables, etc.).

Le Client renonce à tout recours contre FLEXIO, sauf cas de faute lourde imputable exclusivement à FLEXIO, en réparation des préjudices de toute nature consécutifs à des Interruptions de Service.

Article 20. DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le présent contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. Seule la version française du présent contrat fait foi.

En cas de contestation relative à l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Parties s'engagent à se rapprocher, par tout mode à leur convenance, en vue de rechercher une solution amiable.

A cet effet, la Partie demanderesse adresse à l'autre Partie, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, une notification précisant l'objet de la contestation et la proposition d'un rapprochement en vue de régler à l'amiable le différend.

A défaut d'accord amiable, tout litige avec des clients professionnels ou commerçants, non réglé à l'amiable, sera de la compétence du Tribunal de Commerce de Besançon. Pour les autres clients les règles de compétence légales s'appliquent.