

# CONDITIONS GÉNÉRALES

(Date de fraîcheur : 30 Juin 2017)

**ENTRE :**  
La société SPHINX MANAGER, au capital de 6 000 euros, dont le siège est 28 Boulevard Michelet 13008 MARSEILLE, inscrite au Registre du commerce et des sociétés de sous le numéro RCS Marseille 491 204 228, représentée par Alain Mours agissant en sa qualité de Directeur commercial, dûment habilité à l'effet des présentes,

Ci-après dénommée "SPHINX MANAGER",

**D'une part,**

**ET**  
Le CLIENT, à savoir toute personne, physique ou morale, professionnel ou non-professionnel, passant commande du Logiciel ou d'une prestation de service,

Ci-après dénommée le "CLIENT",

Ensemble, « les PARTIES »

**D'autre part,**

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

**Préambule**

SPHINX MANAGER est un fournisseur de Software as a Service (SaaS), c'est-à-dire d'applications d'entreprise ou Progiciel accessible directement via internet. A ce titre, il est le développeur du Logiciel « SPHINX MANAGER » désigné ci-après au contrat.

SPHINX MANAGER propose à ses clients la concession de licences sur son Logiciel pour une utilisation en mode SaaS hébergé par un tiers, ou diverses prestations telles que notamment du développement logiciel et de la formation.

Les PARTIES conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par les présentes Conditions générales de vente et de prestation de service (ci-après les « CGV »), à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le site web de SPHINX MANAGER, notamment les éventuelles anciennes conditions générales de vente.

SPHINX MANAGER se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur le Site. Les CGV sont celles en vigueur à la date de validation de la commande.

Tout autre contrat conclu entre les PARTIES devra expressément exclure l'application des présentes CGV, à défaut de quoi elles auront force obligatoire.

## ARTICLE 1. DÉFINITION

Les termes et expressions visés ci-après signifient, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes :

**Applicatifs :** Désigne chacune des fonctionnalités ou outils spécifiques du Logiciel SPHINX MANAGER.

**Applications tierces :** Tous programmes édités par un tiers auxquelles le Logiciel peut avoir recours pour certaines de ces fonctionnalités.

**Configuration :** installation matérielle du CLIENT à partir de laquelle le Logiciel sera utilisé, comprenant notamment les ordinateurs affectés aux Utilisateurs ainsi que l'installation réseau du CLIENT.

**Contrat ou Conditions générales ou Conditions générales de vente :** désigne le présent document et les documents à valeur contractuelle tels que les devis.

**Données :** désigne l'ensemble des informations et données du CLIENT générées par la mise en œuvre des Applicatifs ou traitée par ceux-ci.

**Données Personnelles :** désigne les données qui, au sens de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 (modifiée par le décret du 4 novembre 1991 et par la loi du 6 août 2004 transposant la directive 95/46/CE), permettent de désigner ou d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique.

**Données sensibles :** désigne les données qui, à la discrétion du CLIENT, sont identifiées comme présentant un caractère particulièrement important pour le CLIENT, et qui à ce titre nécessitent un traitement spécifique afin d'en protéger la teneur et d'en assurer la disponibilité et la sécurité, ou de données définies comme sensibles par les dispositions législatives et réglementaires auxquelles le CLIENT est soumis et pour lesquelles ces mêmes dispositions envisagent des traitements spécifiques.

**Formation :** Prestation qui propose au CLIENT des sessions spéciales de formation indépendantes de toute prestation d'assistance dans le cadre de la maintenance.

**Fournisseur d'accès ou Fournisseur d'accès Internet (FAI) :** Organisme offrant l'accès à Internet librement choisi par le CLIENT.

**Identifiant :** désigne le terme spécifique par lequel chaque Utilisateur s'identifiera pour se connecter aux Services. L'identifiant sera toujours accompagné d'un mot de passe propre à l'Utilisateur.

**Intranet :** désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et pouvant être relié au réseau Internet.

**Internet :** désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde.

**Logiciel :** désigne toute solution applicative fournie par SPHINX MANAGER au CLIENT en mode SaaS, y compris le logiciel SPHINX MANAGER.

**Maintenance :** désigne toutes les opérations de Mise à jour et de correction du Logiciel, notamment en cas d'anomalies mineures ou bloquantes définies à l'article 7. La Maintenance peut être ponctuelle ou récurrente.

**Mise à jour :** désigne les opérations de développement entraînant une évolution et une correction du Logiciel et Applicatifs.

**Mise à niveau :** correspond à une version majeure et autonome du logiciel et au changement du numéro de version.

*Dans le cas de la vente de licences les mises à jour, les mises à niveau et l'assistance sont comprises dans le prix de vente pour les douze premiers mois d'utilisation, puis font l'objet d'un contrat de maintenance renouvelable annuellement.*

**Serveur :** désigne le système informatique matériel ou logiciel permettant le stockage, le partage et le traitement de données sur un réseau Intranet ou Internet.

**Services :** désigne l'ensemble des services et solutions logicielles que SPHINX MANAGER s'engage à fournir au CLIENT en exécution du Contrat.

**Utilisateur** : désigne la personne placée sous la responsabilité du CLIENT (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services applicatifs sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation (Article 9) contractée par le CLIENT.

## **ARTICLE 2. OBJET**

Le présent Contrat a pour objet de définir les droits et obligations des PARTIES dans le cadre des différentes Licences du logiciel ou des autres prestations proposées par SPHINX MANAGER.

Les licences portent sur le Logiciel suivant : SPHINX MANAGER (version 2.4)

Les prestations de services sont celles proposées sur le site internet de SPHINX MANAGER à l'occasion ou en dehors d'une concession de licence, notamment, de manière non exhaustive :

- Développement logiciel
- Assistance
- Formation

## **ARTICLE 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET INDIVISIBILITÉ**

Le CLIENT accepte avoir pris connaissance des Conditions générales et les avoir acceptées sans réserves avant de passer commande en retournant le devis ou l'offre faite par SPHINX MANAGER.

## **ARTICLE 4. CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions générales sont destinées aux professionnels ne répondant pas à la définition de consommateur, au sens qu'en donnent la loi et la jurisprudence. Tout non professionnel ou consommateur devra s'engager sur la base d'un contrat spécifique.

## **ARTICLE 5. CONDITIONS DE MISES EN ŒUVRE DU LOGICIEL EN MODE SAAS**

### **5.1. Description du LOGICIEL SPHINX MANAGER**

SPHINX MANAGER met à disposition du CLIENT le logiciel SPHINX MANAGER en accès distant en mode SaaS à l'aide du réseau Internet. SPHINX MANAGER n'assume pas elle-même l'Hébergement du Logiciel et des données CLIENT et ne peut donc se voir opposer les responsabilités liées à la confidentialité, la viabilité et la sécurité de l'Hébergement. SPHINX MANAGER assure la maintenance et la sécurité du logiciel SPHINX MANAGER. SPHINX MANAGER réalise la sauvegarde des Données dans les conditions de la Charte Qualité figurant en annexe du présent contrat

### **5.2. Réseau**

Le FAI est choisi par le CLIENT.

En cas de problèmes liés au réseau Internet, le CLIENT devra se retourner vers le Fournisseur d'accès et faire appliquer les garanties prévues dans le contrat de fournisseur d'accès internet. SPHINX MANAGER n'assume aucune responsabilité concernant les incidents liés au réseau tels que notamment : les ralentissements, les indisponibilités, les pannes.

SPHINX MANAGER ne pouvant être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau, il attire particulièrement l'attention du CLIENT sur l'importance du choix du produit de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut proposer.

Le CLIENT doit utiliser une Configuration suffisante pour pouvoir accéder aux Services, notamment en termes de puissance matériel, de bande passante, et de mise à jour des navigateurs.

### **5.3. Accès aux solutions**

Le CLIENT utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance –, à savoir :

- 24 heures sur 24
- 7 jours sur 7
- y compris les dimanche et jours fériés

L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs CLIENTS
- à partir de tout ordinateur CLIENT nomade
- au moyen des Identifiants choisis par le CLIENT et autorisés par SPHINX MANAGER.

L'identification du CLIENT lors de son accès aux Applicatifs se fait au moyen :

- d'un Identifiant et d'un mot de passe attribué à chaque Utilisateur par le CLIENT
- Procédure de connexion : L'Utilisateur se connecte à la solution à l'aide :
  - De son navigateur Internet et avec l'adresse Internet (Ou URL) fournie par SPHINX MANAGER
  - De son identifiant
  - De son mot de passe
- Il cliquera ensuite le bouton « Entrer »

Le CLIENT utilisera ses Identifiants et mots de passe lors de chaque connexion aux Applicatifs.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès aux Applicatifs objets du Contrat aux Utilisateurs du CLIENT, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Applicatifs, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du CLIENT telles que transmises par les Utilisateurs.

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils peuvent être changés à tout moment par le CLIENT.

Le CLIENT s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Le CLIENT est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée n'a accès aux Applicatifs. De manière générale, le CLIENT assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Applicatifs.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le CLIENT utilisera la procédure prévue à cet effet où en contactant les services de SPHINX MANAGER.

## **ARTICLE 6. ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE – RECONDUCTION**

Le présent Contrat entre en vigueur à la date du retour signée du devis par le CLIENT dans les conditions définies à l'Article 7.

Le Contrat est conclu pour la durée indiquée sur le devis ou l'offre.

Dans l'hypothèse d'une licence d'utilisation concédée pour une durée déterminée, le Contrat se renouvellera par tacite reconduction pour une durée égale à moins que le CLIENT n'ait dénoncé le contrat par courrier recommandé avec accusé de réception, au moins trois mois avant l'échéance.

L'absence ou le retard dans l'émission d'une facture ne pourra être considéré par l'une ou l'autre partie comme une résiliation du Présent contrat faisant échec à la tacite reconduction.

Les stipulations du présent Contrat prévaudront en cas de contradiction avec toute mention, portée sur les factures, relative à la durée ou les conditions de Contrat.

## **ARTICLE 7. CONCLUSION DU CONTRAT**

7.1 Aucune commande ne pourra être réputée acceptée tacitement ou implicitement par SPHINX MANAGER.

7.2 Aucune information, présentation ou document présent sur le site internet ou communiqué au CLIENT dans le cadre d'une demande de contact ne pourra valoir offre ferme et définitive. Seul le devis établi dans les conditions de la présente clause vaudra offre ferme et définitive.

7.3 Tout devis demeurera valable pour la durée qu'il indiquera. En cas d'absence de délai expressément indiqué sur le devis, celui-ci demeurera valable 15 (quinze) jours ouvrables à compter de son établissement. Le devis indique les conditions tarifaires, le délai de validité de l'offre, la nature et les références du Logiciel en accès distant, le nombre d'utilisateur sur la Licence, ainsi que la nature des prestations envisagées compte tenu des informations obtenues par SPHINX MANAGER auprès du CLIENT. A défaut d'acceptation dans le délai indiqué sur le devis, SPHINX MANAGER se réserve le droit d'en modifier les conditions notamment de délais et tarifaires.

7.4 Le Contrat n'est ferme et définitif et entraîne le début d'exécution par SPHINX MANAGER de ses obligations que lorsque (i) le CLIENT a signé et retourné le devis et (ii) adressé le paiement correspondant dans les quinze (15) jours calendaires à compter de la date de cette commande ou de la date de signature. Aucune commande ne pourra être mise en exécution tant que le paiement sus visé n'aura pas été réglé. Faute d'un tel règlement passé le délai de quinze (15) jours calendaires sus visée, cette dernière sera réputée abandonnée.

7.5 En fonction de la durée de la licence consentie, le devis est susceptible de prévoir le règlement d'un acompte payable au jour de l'installation.

7.6 Les commandes étant définitives et irrévocables dans les conditions sus indiquées, toute demande de modification du service ou de la commande du LOGICIEL par le CLIENT doit être soumise à l'acceptation préalable et écrite de SPHINX MANAGER qui conserve le droit de réévaluer le prix de la prestation ou de la vente.

7.7 Toute annulation d'une commande de prestations de services ne pourra être acceptée par SPHINX MANAGER que si elle lui est notifiée par écrit au moins soixante-douze (72) heures avant la date de démarrage des prestations indiquée au CLIENT. Dans cette hypothèse, la somme versée par le CLIENT à titre d'acompte restera acquise par SPHINX MANAGER à titre de clause pénale.

7.8 L'indisponibilité de la prestation de service commandée, entraîne l'annulation de la commande et le remboursement du CLIENT dans un délai de trente (30) jours.

7.9 SPHINX MANAGER se réserve le droit de faire évoluer la prestation de service en cas d'évolution de la technique et de l'art du métier.

## **ARTICLE 8. AUDIT**

Si un Audit est requis par le CLIENT avant ou après la commande du logiciel ou d'une prestation, un contrat spécifique d'audit devra alors être conclu. Il est d'ores et déjà prévu, sauf clause contraire, que l'Audit sera à la charge du CLIENT qui en fait la demande.

## **ARTICLE 9. LICENCE D'UTILISATION**

9.1 La licence d'utilisation du Logiciel, accordée en vertu du Contrat et pour sa durée, permet au CLIENT, pour le nombre d'utilisateur autorisé, d'utiliser le Logiciel conformément à sa destination et pour ses besoins propres.

Par cette licence, le CLIENT est autorisé à :

- Accéder au Logiciel à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe
- Utiliser toutes les fonctionnalités du Logiciel qui lui sont autorisées.

En dehors des droits concédés au présent article ci-dessus et sans préjudice de ceux-ci, le CLIENT n'est pas autorisé au titre des présentes à :

- copier, imprimer, transférer, transmettre ou afficher tout ou partie du Logiciel ;
- vendre, louer, sous-licencier ou distribuer de quelque façon que ce soit le Logiciel ;
- utiliser le Logiciel pour fournir des services de traitement de données, de service bureau, d'exploitation en temps partagé ou d'autres services analogues de quelque nature qu'ils soient, à toute autre personne physique, société ou entité ;
- modifier le Logiciel et/ou fusionner tout ou partie du Logiciel dans d'autres programmes informatiques ;
- compiler le Logiciel, le décompiler, le désassembler, le traduire, l'analyser, procéder au reverse engineering ou tenter d'y procéder, sauf dans les limites autorisées par la loi.

## **ARTICLE 10. APPLICATIONS TIERCES**

Le Logiciel recourt pour certaines fonctionnalités à des Applications tierces mises gratuitement à la disposition des développeurs sur Internet. Dans le cas où les licences de ces logiciels deviendraient payantes, le PRESTATAIRE s'efforcera dans la mesure du possible de les remplacer par des logiciels gratuits offrant des fonctionnalités similaires. Cette obligation de remplacement est une obligation de moyen qui ne pourra justifier une résiliation du contrat en cas d'impossibilité. Si le remplacement de l'Application tiers entraîne une obligation de payer une licence, le coût de cette licence sera répercuté sur le prix d'utilisation du Logiciel.

## **ARTICLE 11. DÉTERMINATION DU PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

11.1 Les prix sont exprimés en Euros et entendent toutes taxes comprises.

### **11.2 Prix des prestations de service**

Le prix des prestations de service est déterminé sur la base d'un devis daté.

### **11.3 Concession de licence sur le Logiciel**

Le prix de la licence est porté à la connaissance du CLIENT par devis, en fonction de la durée de concession et du nombre d'utilisateurs.

## **ARTICLE 12. FACTURATION**

Les factures sont payables au comptant à réception de facture. Les paiements seront effectués en Euros exclusivement. Faute de règlement à la date d'exigibilité indiquée sur la facture, SPHINX MANAGER pourra appliquer au CLIENT, après mise en demeure restée sans effet, des intérêts de retard.

Par ailleurs, faute d'un règlement dans un délai de 7 jours, SPHINX MANAGER suspendra l'accès au Logiciel jusqu'à parfait paiement des sommes dues.

Le taux d'intérêt des pénalités de retard est de 13 %.

Tout recouvrement de la créance dans ce cadre entraînera la facturation de frais forfaitaire de 40 euros.

## **ARTICLE 13. OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **13.1 Obligations de SPHINX MANAGER relative aux prestations de service**

SPHINX MANAGER s'engage à exécuter la prestation de service dans les règles de l'art et les délais prévus au devis.

### **13.2 Obligations de SPHINX MANAGER relative à la licence sur Logiciel**

SPHINX MANAGER s'engage à délivrer les moyens d'accès Utilisateur.

### **13.3 Obligations du CLIENT**

Le CLIENT s'engage à donner toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation de service.

## **ARTICLE 14. GARANTIES PRESTATION DE SERVICE**

SPHINX MANAGER, dans le cadre d'une prestation de service, déclare et garantit :

- que les Applicatifs qu'il a développés sont originaux au sens du Code français de la propriété intellectuelle
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat
- que les Applicatifs ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

## **ARTICLE 15. GARANTIES CONCESSION DE LICENCE**

Dans le cadre d'une concession de licence, une garantie est donnée par SPHINX MANAGER à partir de la date d'accès au Logiciel contre tout vice de programmation et pour une durée de 2 (deux) mois.

Cette garantie n'est plus valable si une tierce personne intervient dans les programmes.

Au-delà de cette période de 2 (deux) mois, toute intervention demandée par le CLIENT sera facturée sur la base du tarif horaire en vigueur à cette date.

## **ARTICLE 16. HÉBERGEMENT**

Le CLIENT accepte que l'hébergeur soit choisi par SPHINX MANAGER.

SPHINX MANAGER s'engage à trouver un Hébergeur conforme aux impératifs relatifs aux données du CLIENT, notamment en termes de sécurité.

SPHINX MANAGER ne pourra être tenu pour responsable de dommages subis par le CLIENT dans le cadre de son Hébergement, le PRESTATAIRE n'ayant pas le contrôle technique de celui-ci.

Le coût de l'hébergement sera facturé au CLIENT par SPHINX MANAGER conformément au devis dans les cas où l'hébergement n'est pas déjà compris dans le prix.

Le coût de l'hébergement varie en fonction de l'utilisation du logiciel et peut donc évoluer dans le temps.

Dans le cas où l'hébergement est compris dans le prix, et pour ce qui concerne la quantité des données contenues dans le disque dur au delà de 200 (deux cent) méga-octet, le giga-octet supplémentaire sera facturé :

- 5€ / mois (cinq euros par mois) si la fréquence de facturation est au mois
- 50€ / an (cinquante euros par an) si la fréquence de facturation est à l'année

Si l'utilisation des ressources du serveur utilisé est plus importante que celle prévue, le CLIENT devra alors opter pour un serveur individuel à ses frais.

Dans l'hypothèse où le CLIENT déciderait d'utiliser un autre Hébergeur que celui proposé par SPHINX MANAGER, le prix de la prestation sera adapté en fonction. Néanmoins, SPHINX MANAGER se réserve le droit de refuser le nouvel HÉBERGEUR ou de facturer le coût au taux horaire en vigueur que peut générer un tel changement.

## **ARTICLE 17. DONNÉES CLIENTS – DONNÉES PERSONNELLES**

### **17.1 Propriété sur les Données**

Le CLIENT demeure seul titulaire des droits sur les Données traitées lors de l'utilisation des Applicatifs.

Le CLIENT déclare et garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation des Données dans le cadre des Services et qu'il peut en concéder librement licence dans les termes sus visés à SPHINX MANAGER (Éventuellement : et à ses sous-traitants). Le CLIENT déclare et garantit en outre qu'en créant, installant ou téléchargeant les Données dans le cadre des Services, il n'exécède aucun droit qui lui aurait éventuellement été concédé sur tout ou partie des Données et qu'il ne porte pas atteinte à des droits de tiers.

Le CLIENT s'engage à indemniser SPHINX MANAGER de toutes les conséquences pécuniaires que SPHINX MANAGER pourrait être amené à supporter en raison d'un manquement du CLIENT au regard des garanties sus visées concernant les Données.

Le CLIENT veillera à ne pas placer à l'occasion de l'utilisation des Applicatifs des Données qui nécessiteraient que SPHINX MANAGER se conforme à des lois ou des réglementations spécifiques autres que celles expressément prévues dans le Contrat.

### **17.2 Accès aux Données**

L'accès aux Données est réservé au seul CLIENT et ses Utilisateurs.

Toutefois, sur autorisation expresse du CLIENT et pour les seuls besoins liés aux Services, SPHINX MANAGER pourra également y accéder. Cet accès aux Données par SPHINX MANAGER ne pourra être que temporaire. Ce dernier devra veiller à ne pas endommager les Données et à ne plus permettre aucun accès à celles-ci dès que les raisons ayant justifié son intervention auront cessé.

### **17.3 Accessibilité et sécurité des données, données personnelles et données sensibles**

Le CLIENT reconnaît que les présentes Conditions générales décrivent les conditions dans lesquelles le CLIENT peut accéder aux Applicatifs et utiliser les dits Applicatifs, lesquels sont à même de répondre aux besoins du CLIENT, notamment afin de permettre au CLIENT de remplir ses obligations au regard des Données Personnelles et des Données Sensibles. SPHINX MANAGER ne sera en aucun cas responsable du non-respect par le CLIENT de ses obligations légales ou conventionnelles au regard des Données Personnelles et des Données Sensibles.

Le CLIENT est seul responsable de la création, de la sélection, de la conception, de l'utilisation des Données par les Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation des Applicatifs. Il est également seul responsable de la collecte et du traitement des Données Personnelles et des Données Sensibles par les Utilisateurs. Lorsque la législation à laquelle le CLIENT est soumis impose de recueillir au préalable l'autorisation des personnes dont les Données Personnelles sont traitées ou que ladite législation met à la charge de la personne appelée à traiter ces Données Personnelles un ensemble d'obligations, il incombe au seul CLIENT et sous sa seule responsabilité de se conformer aux dispositions législatives applicables et d'obtenir les éventuelles autorisations préalables.

Le CLIENT reconnaît que SPHINX MANAGER n'a aucun contrôle sur le transfert des Données via les réseaux de télécommunication publics utilisés par le CLIENT pour accéder aux Applicatifs et notamment le réseau Internet. Le CLIENT reconnaît et accepte que SPHINX MANAGER ne puisse garantir la confidentialité des Données lors du transfert de celles-ci sur les dits réseaux publics. En conséquence, SPHINX MANAGER ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas, notamment, de détournement, de captation, de corruption des Données, ou de tout autre événement susceptible d'affecter celles-ci, survenant à l'occasion de leur transfert sur les réseaux de télécommunication publics. Dans le cadre de la présente clause, les termes de Données inclut les Données Sensibles et les Données Personnelles.

## **ARTICLE 18. MAINTENANCE ET ASSISTANCE**

SPHINX MANAGER prend en charge la Maintenance des Solutions.

SPHINX MANAGER fournit toute l'assistance nécessaire aux utilisateurs administrateurs au moyen du système d'échange interne au logiciel et dénommé : « Docteur Sphinx » dont les modalités sont décrites dans la Charte de Qualité disponible sur le site internet de SPHINX MANAGER à la rubrique Charte de qualité.

(a) En cas d'anomalie bloquante, SPHINX MANAGER s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement avec la coopération du CLIENT. L'anomalie est dite « bloquante » lorsqu'elle rend l'utilisation des Applicatifs impossible pour le CLIENT au regard de ses impératifs d'activité.

(b) En cas d'anomalie mineure, SPHINX MANAGER propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version des applicatifs qui sera livrée dans le cadre de la Maintenance. L'anomalie est dite « mineure » lorsqu'elle rend l'utilisation des Applicatifs possible pour le CLIENT mais difficile ou ralentie au regard de ses impératifs d'activité.

SPHINX MANAGER n'est pas tenu de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du CLIENT de collaborer avec SPHINX MANAGER dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation des Applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée des Solutions par le CLIENT ou par un tiers ;
- manquement du CLIENT à ses obligations au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Applicatifs ;
- utilisation de matériels et consommables incompatibles ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;

Toutefois, SPHINX MANAGER peut prendre en charge si possible la résolution des dysfonctionnements provoqués par les cas ci-dessus listés, au tarif SPHINX MANAGER en vigueur à la date d'intervention.

SPHINX MANAGER informe par courriel le CLIENT des dernières Mises à jour. Les Mises à jour sont consultables directement sur l'interface SPHINX MANAGER dans le Menu « Gestion/MAJ-News ».

Chaque Mise à jour fait l'objet d'un descriptif et d'un mode d'emploi.

Les corrections et Mises à jour des applicatifs sont expressément soumises au Contrat.

## **ARTICLE 19. RESPONSABILITÉ – LIMITATION DE RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE**

SPHINX MANAGER ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des préjudices indirects subis par le CLIENT qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution du présent Contrat et de ses suites. Par dommages indirects, on entend notamment, sans que cette liste soit limitative, les pertes de gains ou de profits, perte de données, perte de chance, dommages commerciaux, les conséquences de plaintes ou réclamations de tiers contre le CLIENT, nonobstant le fait que SPHINX MANAGER aurait été averti de l'éventualité de leur survenance, à l'exception toutefois des dispositions de l'article 14 et 15 des Conditions générales relatives aux garanties accordées par SPHINX MANAGER.

En tout état de cause la responsabilité de SPHINX MANAGER, en cas de dommages survenu au CLIENT, pour quelque raison que ce soit et quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés, sera expressément limitée et ne pourra en aucun cas excéder le remboursement du montant des sommes effectivement payées par le CLIENT à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, par utilisateur, par jour d'interruption sur la moyenne de consommation des 6 derniers mois.

La responsabilité de SPHINX MANAGER ne pourra être engagée qu'en cas de faute personnelle démontrée et ne pourra en aucun cas être recherchée en cas :

- d'utilisation des Applicatifs d'une façon non prévue dans la documentation utilisateur ou d'utilisation non expressément autorisée par le présent Contrat ;
- de modification de tout ou partie des Applicatifs ou des informations accessibles via les Applicatifs non effectuée par SPHINX MANAGER ou par l'un des Prestataires Agréés désignés par ce dernier ;
- d'utilisation de tout ou partie des Applicatifs alors que SPHINX MANAGER, suite à une difficulté ou pour quelque autre raison que ce soit, avait recommandé d'en suspendre l'utilisation ;
- d'une utilisation des Applicatifs dans un environnement ou selon une configuration ne respectant pas les prérequis techniques de SPHINX MANAGER, ou en lien avec des programmes ou données de tiers non expressément avalisés par SPHINX MANAGER ;
- de perte ou altération de données du CLIENT faisant suite à une intervention de SPHINX MANAGER ou d'un tiers prestataire désigné par le CLIENT ou par SPHINX MANAGER, alors que le CLIENT n'aura pas pris la précaution de sauvegarder ses données préalablement à cette intervention lorsque cela lui a été demandé ;
- de perte ou altération de données du CLIENT en cas de défaillance du système d'Hébergement non techniquement pris en charge par SPHINX MANAGER ;
- de perte ou altération de données en cas de défaillance du Logiciel, étant entendu que le CLIENT dispose du contrôle de la sauvegarde quotidienne de ses Données, tel que prévu à l'article 21 du Contrat ;
- de survenance de tout dommage qui résulterait d'une faute ou d'une négligence du CLIENT, ou que celui-ci aurait pu éviter en faisant appel aux conseils de SPHINX MANAGER ;
- d'utilisation en lien avec les Applicatifs de programmes non fournis ou avalisés par SPHINX MANAGER et susceptibles d'affecter les Applicatifs ou les Données du CLIENT.
- De force Majeure, cas fortuit ou fait d'un tiers, notamment dans les cas de Panne de serveurs, panne du Fournisseur d'accès à Internet, panne du matériel utilisé par le CLIENT, virus ou tout autre détérioration logicielle ;

## **ARTICLE 20. INEXÉCUTION DU CONTRAT - RÉSILIATION**

A défaut de prise de livraison par le CLIENT dans le délai préfixé, SPHINX MANAGER peut demander en justice au choix, l'exécution forcée ou des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

A défaut de paiement à l'échéance, le CLIENT est mis en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception d'exécuter le paiement dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception de la lettre de mise en demeure.

A défaut de paiement quinze jours après la mise en demeure d'exécuter, SPHINX MANAGER se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations en cours, de couper techniquement les accès au Logiciel ou de prononcer la résiliation de plein droit au contrat et de conserver, à titre d'indemnité, l'acompte versé à la commande.

En cas de retard de paiement et après mise en demeure, toute somme non versée à la date d'échéance est, à partir de cette date, productive d'intérêt aux taux légal.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le CLIENT cessera d'utiliser tous codes d'accès au Logiciel et SPHINX MANAGER se réserve le droit de bloquer techniquement l'accès au Logiciel en laissant un délai suffisant au CLIENT, délai indiqué dans la lettre de mise en demeure, pour mettre en œuvre la Réversibilité. Si le CLIENT ne met pas en œuvre la Réversibilité dans le délai, le PRESTATAIRE se réserve le droit de l'effectuer soi-même, d'en facturer la prestation au CLIENT et de lui en restituer le résultat.

Si le CLIENT refuse expressément toute Réversibilité, les données seront réputées abandonnées et pourront être effacées par le PRESTATAIRE.

## **ARTICLE 21. RÉVERSIBILITÉ**

SPHINX MANAGER autorise, et met en place un Applicatif à cet effet, une réversibilité totale et permanente, sur l'initiative même du l'Utilisateur qui en a directement le contrôle.

Néanmoins, à tout moment, et notamment en cas de difficulté avec l'Applicatif prévus à cet effet, en cours d'exécution du présent Contrat, à la demande du CLIENT ainsi qu'en cas d'expiration ou de résiliation de tout ou partie du Contrat pour quelque motif que ce soit, SPHINX MANAGER s'engage à assurer les opérations qui permettront au CLIENT de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers, les Données dans les meilleures conditions afin de le faire migrer vers tout autre système au choix du CLIENT.

### **21.1 Définition des opérations de Réversibilité**

Les opérations de Réversibilité comprendront notamment :

- la restitution par SPHINX MANAGER de l'ensemble bases de données, documentation et autres éléments propriété du CLIENT ou acquis par le CLIENT en application des dispositions du présent Contrat ;
- la restitution de l'ensemble des Données, fichiers ou autre éléments du CLIENT et résultant notamment de la mise en œuvre des Applicatifs, que ces éléments soient archivés ou non. La restitution s'effectuera en priorité par voie de transfert Internet ou, le cas échéant, sur supports magnétiques, optiques ou autres. SPHINX MANAGER s'engage à ne conserver aucune copie des programmes, documentation, Données, etc., restitués au CLIENT et à ne plus les utiliser pour quelque raison que ce soit ;
- la communication au CLIENT de toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre la Réversibilité ;

#### **21.2 Délai de réalisation**

Ces opérations de Réversibilité se dérouleront pendant le délai nécessaire à la réalisation de la Réversibilité, y compris après expiration ou rupture du Contrat si nécessaire, et ne pourront excéder 15 jours consécutifs.

#### **21.3 Plan de réversibilité**

Sphinx Manager a prévu une réversibilité totale et permanente :

L'utilisateur administrateur a la possibilité à tout moment d'exporter ses données (clients, bons, factures, stats, ...) aux formats CSV, XLS, ODS en cliquant sur l'un des boutons d'export en bas de chaque liste.

Le CLIENT peut également récupérer ses données au moyen de la sauvegarde quotidienne. Les données suivantes sont disponibles dans la sauvegarde :

- Bases de données au format MySQL
- Factures au format PDF
- Fichiers des aides
- Fichiers joints aux bons (Ou documents joints aux bons)
- Photos des articles et matériels

#### **21.4 Conditions financières de la Réversibilité**

Si le CLIENT récupère lui-même ses données en suivant le plan de réversibilité prévu à l'article 21.3, cela n'entraînera aucun coût. Toute autre prestation de récupération de données impliquant l'intervention de SPHINX MANAGER fera l'objet d'un devis chiffré.

### **ARTICLE 22. PROPRIÉTÉ**

Le CLIENT est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Services applicatifs dans le cadre du Contrat.

SPHINX MANAGER est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services applicatifs et des Solutions mis à disposition du CLIENT, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Contrat ne confère au CLIENT aucun droit de propriété sur le Logiciel. La mise à disposition temporaire des Solutions dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du CLIENT, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le CLIENT s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le CLIENT ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

### **ARTICLE 23. ASSURANCES**

SPHINX MANAGER a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de sa propre activité.

### **ARTICLE 24. DISPOSITIONS DIVERSES**

La nullité de l'une quelconque des obligations résultant du Contrat, pour quelque cause que ce soit, n'affectera pas la validité des autres obligations. Les parties s'engagent à négocier de bonne foi des dispositions de remplacement.

Les titres et sous-titres figurant dans les présentes Conditions Générales et plus généralement dans l'ensemble des documents constituant le contrat sont inclus à titre de pure commodité. De convention expresse entre les parties, ces titres et sous-titres ne pourront en aucun cas servir à interpréter quelque disposition que ce soit du Contrat.

### **ARTICLE 25. LOI APPLICABLE**

Les présentes Conditions générales sont régies par la loi française.

### **ARTICLE 26. JURIDICTION COMPÉTENTE**

Les Parties s'engagent à rechercher une issue amiable à leurs litiges éventuels préalablement à toute action judiciaire.

A défaut de solution amiable, les litiges seront portés devant les tribunaux compétents selon les règles de droit commun si le CLIENT est un consommateur ou un non-professionnel.

SI le CLIENT est un professionnel ayant la qualité de commerçant, les litiges relèveront des tribunaux compétents de Marseille.

Fait à : \_\_\_\_\_, le :

Nom de l'entreprise :

RCS de l'entreprise :

Nom du signataire :

Cachet, Signature et mention : « Lu et approuvé »

# CHARTRE DE QUALITÉ (SLA)

## Annexe aux Conditions Générales du 30 Juin 2017

### **Disponibilité**

La disponibilité de l'application est soumise à la disponibilité du serveur.  
La disponibilité du serveur est déterminée par l'Hébergeur NERIM.

### **Sécurité et confidentialité**

Le Prestataire s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation des Solutions, en tenant compte des protocoles, conformément aux usages en la matière.

### **Sauvegardes**

Sphinx Manager a prévu un double système de sauvegarde :

- Une sauvegarde externe qui est mise à la disposition du Client une fois par jour afin qu'il puisse la télécharger.
- Une sauvegarde interne qui est effectuée par le fournisseur du serveur Nérím

Les Données sauvegardées sont les suivantes : Bases de données, factures PDF, Photos, fichiers joints, aides

Le délai de restauration des sauvegardes est de 1 jour.

### **Intégrité**

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que les applications mises à dispositions des Clients traitent les Données qui lui sont confiées sans risques d'omission, altération, déformation ou toutes autres formes d'anomalie susceptibles de nuire à l'intégrité des résultats issus de ces applications et que les traitements sont en conformité avec la réglementation légale qui leur sont applicables, et que les Données et traitements sont accessibles pour les contrôles et audits extérieurs qui pourraient être diligentés.

L'intégrité du traitement s'étend à toute composante du système et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données).

Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs relativement à tout risque de non-conformité associée.

### **Assistance**

Le Prestataire fournit toute l'assistance nécessaire aux utilisateurs administrateurs au moyen du système d'échange interne au logiciel et dénommé : « Docteur Sphinx » .  
L'assistance par Docteur Sphinx ne saurait en aucun cas remplacer la formation nécessaire à l'utilisation du logiciel. Si l'échange par Docteur Sphinx s'avère insuffisant, c'est Sphinx Manager qui appelle le questionneur.

Comment fonctionne l'assistance par Docteur Sphinx :

- L'utilisateur administrateur pose une question relative au logiciel sur un point particulier, grâce à l'outil Docteur Sphinx
- Sphinx Manager lit la question, l'analyse et y répond par ce même outil.
- L'utilisateur administrateur reçoit un accusé de réception dans son logiciel Sphinx Manager. Il peut lire la réponse.

Horaires de d'assistance :

- Du Lundi au Vendredi de 9h-12h et 14h-17h