

# Conditions Particulières de Services (en vigueur en date du 01/03/2023)

Les présentes conditions particulières de services (ci après désignées « CPS ») définissent les conditions contractuelles spécifiques de prestations de services pour un ou plusieurs logiciel(s) opéré(s) en tant que Service (chacun de ces logiciels est ci-après désigné « Logiciel SaaS »). Chacun de ces Logiciels SaaS est développé et édité par la société par action simplifiée de droit français SYNOVO au capital de 170.938 Euros, domiciliée Bâtiment 2 – 8 rue Schertz 67100 STRASBOURG, inscrite au RCS de Strasbourg sous le numéro SIRET 790 710 735 00032, représentée par Jérémy WIES en sa qualité de Président, ci-après dénommée « SYNOVO » exclusivement pour être utilisés par ses clients professionnels (chacun d'entre eux ci-après désigné « Client »). La désignation du ou des Logiciel(s) SaaS figure au devis/bon de commande.

L'acceptation du présent document suppose l'acceptation nécessaire, intégrale, préalable et inconditionnelle par le Client des Conditions Générales de Vente de la société SYNOVO (ci-après désignées « CGV »).

## ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Dans le présent document, les parties donnent un sens spécifique aux expressions et termes suivants :

**AI. 01. Contrat** désigne l'ensemble de documents de nature contractuelle venant détailler les droits et obligations relatifs aux services proposés par SYNOVO au Client. Le Contrat comprend les CGV, le devis/bon de commande ainsi que les présentes CPS et les annexes éventuelles à chacun de ces documents. Les CPS comprennent 5 annexes. En cas de contradiction entre les autres documents du Contrat et les CPS, ces dernières prévaudront.

**AI. 02. La Politique Générale de la Sécurité des Systèmes d'information de Santé** (ou PGSSI-S) désigne l'ensemble documentaire conforme au cadre juridique de la santé numérique et à la politique de sécurité du système d'information du ministère chargé des Affaires Sociales (PSSI-MCAS). La PGSSI-S est disponible sur le site web de l'ANS.

**AI. 03. Services** : désigne chacun des services proposés par SYNOVO au Client tel que décrit aux CPS.

**AI. 04. Utilisateur** : désigne toute personne physique placée sous la responsabilité du Client et utilisant un Logiciel SaaS en vertu de la Licence et par l'emploi des coordonnées de connexion du Client.

**AI. 05. Donnée** : désigne toute information transmise ou renseignée dans un Logiciel SaaS par un de ses Utilisateurs.

## ARTICLE 2 - OBJET

**AI. 01.** SYNOVO s'engage à fournir au Client qui l'accepte une licence d'utilisation non exclusive et non cessible portant sur chaque Logiciel SaaS détaillé selon les dispositions des CPS (la « Licence »).

**AI. 02.** La Licence intègre :

- des droits d'utilisation de chaque Logiciels SaaS concerné par la Licence,
- des services d'hébergement haute disponibilité de Données et l'infogérance de ces services,
- des services de sous-traitance de données à caractère personnel,
- des services de maintenance informatique,
- des services de Support et d'assistance technique,

dans les conditions prévues aux CPS ; notamment les Annexes 1 et 2.

**AI. 03.** Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre chaque Logiciel SaaS de la Licence conformément à sa destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de télécommunications électroniques. A l'exception

des Utilisateurs, le Client ne pourra en aucun cas mettre un Logiciel SaaS à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

**AI. 04.** SYNOVO propose également en sus des services optionnels de formation(s) à l'utilisation des Logiciels SaaS.

**AI. 05.** L'ensemble composé de la Licence et des services optionnels souscrits par le Client est ci-après désigné la « Prestation ».

## ARTICLE 3 - SOUSCRIPTION

L'acceptation par le Client d'un devis relatif à la Prestation conformément aux CGV vaudra acceptation du bon de commande et du Contrat qui y est annexé.

## ARTICLE 4 - VERSION DES CPS

**AI. 01.** SYNOVO se réserve le droit de modifier les CPS à tout moment et sans préavis.

**AI. 02.** Le Client, qui veille à conserver une copie de ce document, reconnaît et accepte que sauf accord contraire entre les parties ou application de l'alinéa suivant, seule la version des CPS en vigueur au jour de l'émission de sa commande fasse foi dans le règlement de ses relations avec SYNOVO.

**AI. 03.** Toute modification des CPS en cours de Licence sera réputée acceptée par le Client qui, après en avoir été notifié par écrit, n'aura pas exprimé son désaccord dans un délai de dix jours ouvrés. La réception de la notification de refus du Client vaudra alors préavis de dénonciation, l'extinction de la Licence intervenant 8 (huit) mois plus tard.

**AI. 04.** Toute mention manuscrite autre que les mentions expressément demandées sur le Contrat (par exemple signature, cachet commercial, mention "bon pour accord") entraîne la caducité du Contrat.

## ARTICLE 5 - DURÉE, RÉSILIATION ET LIVRAISON

**AI. 01.** Les CPS prennent effet à compter de la signature du devis/bon de commande. La Licence est un service à exécution successive et à durée indéterminée entrant en vigueur en date de livraison et jusqu'à dénonciation par l'une des parties notifiée à l'autre par lettre recommandée avec avis de réception sous réserve d'un préavis de huit (8) mois.

**AI. 02.** Sauf disposition contraire convenue entre les parties, la livraison de la Licence sera réputée réalisée en date de première expédition par SYNOVO des coordonnées et des identifiants de connexion efficaces du Client à chaque Logiciel SaaS prévu dans la Prestation.

**AI. 03.** Les dates et durées des services optionnels figurent au bon de commande ou bien en annexe, à défaut elles seront déterminées par accord entre les parties.

**AI. 04.** Le présent Contrat est conclu solidairement avec le Client et avec l'ensemble des clients de SYNOVO qui utilisent d'un commun accord la même instance du Logiciel SaaS, de telle sorte que tout changement dans le nombre de clients utilisant une même instance entraînera la création d'une nouvelle instance indépendante. Le Client reconnaît ainsi qu'en cas de conflit au sein de son actionnariat ou avec ses partenaires commerciaux, notamment en cas de fusion, d'acquisition, de séparation, d'absorption ou tout autre changement d'affiliation de sociétés entraînant des modifications d'accès au Logiciel SaaS, le Client supportera la totalité des frais et dépens engagés par SYNOVO pour modifier en conséquence les systèmes d'informations et maintenir ses relations commerciales avec le Prestataire.

## ARTICLE 6 - CONDITIONS FINANCIÈRES

**AI. 01.** La contrepartie de la Licence consiste en une redevance mensuelle, son calcul étant détaillé à l'Annexe 3. La contrepartie des services optionnels consiste en un prix. Le montant initial de l'indice de la redevance et/ou du prix sont exprimés en euros au bon de commande et s'entendent hors taxe et hors frais.

## Facturation et modalité de paiement

**AI. 02.** Les modalités de facturation et de paiement sont précisées dans l'Annexe 3 des CPS.

## ARTICLE 7 - CONSEIL, INFORMATION, COLLABORATION

**AI. 01.** SYNOVO s'engage à informer et conseiller le *Client* relativement à la *Prestation*.

**AI. 02.** Le *Client* s'engage à communiquer à SYNOVO toutes les informations techniques et administratives nécessaires à la réalisation de la *Prestation* et répond seul de leur sincérité et de leur exactitude.

**AI. 03.** Le *Client* reconnaît avoir vérifié l'adéquation de la *Prestation* à ses besoins et avoir été suffisamment conseillé par SYNOVO préalablement à la souscription de son engagement.

**AI. 04.** D'une manière générale, les parties s'engagent à se transmettre toutes les informations nécessaires à l'accomplissement de la *Prestation* et à collaborer en vue de sa bonne exécution.

**AI. 05.** Le *Client* reconnaît avoir pris connaissance et disposer des prérequis nécessaires à la bonne exécution de la *Prestation*, telles qu'elles figurent en *Annexe 2*.

**AI. 06.** SYNOVO ne pouvant être tenue pour responsable des interruptions des réseaux de télécommunication publique, elle attire particulièrement l'attention du *Client* sur l'importance du choix de son fournisseur d'accès à internet et notamment des options de secours qu'il peut fournir par la mise en place de connexions redondantes en cas d'indisponibilité de son réseau principal.

## ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DE SYNOVO

**AI. 01.** SYNOVO s'engage à fournir et maintenir fonctionnel pour le *Client* et ses *Utilisateurs* un accès en ligne à chaque *Logiciel SaaS* de la *Prestation* conformément aux CPS et dans le respect des normes et usages obligatoires applicables.

**AI. 02.** SYNOVO s'engage à préserver l'intégrité, la confidentialité, la traçabilité et la disponibilité en ligne des *Données*.

**AI. 03.** SYNOVO s'engage à fournir la *Prestation* dans les conditions de disponibilité, de continuité et de qualité définies aux CPS.

**AI. 04.** SYNOVO s'engage à exécuter les services optionnels souscrits par le *Client*.

**AI. 05.** SYNOVO s'interdit d'utiliser les *Données* à des fins marketings, publicitaires, commerciales ou statistiques ; sauf à ce que ces finalités soient expressément demandées par le *Client* et dans le respect du cadre légal, réglementaire et normatif en vigueur.

## ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DU CLIENT

**AI. 01.** Le *Client* s'engage à payer la *Prestation*.

**AI. 02.** Afin de préserver la sécurité de l'information lié la *Prestation*, le *Client* est pleinement responsable des éléments ci-dessous :

- Le *Client* est pleinement responsable de l'utilisation des *identifiants de connexion aux Logiciels SaaS qui lui ont été transmis et/ou qu'il a lui-même générés* (ci-après désignés les « *Identifiants de Connexion* »). Il s'engage par une obligation de résultat à conserver les *Identifiants de Connexion* dans des conditions de sécurité et de confidentialité conformes aux règles de l'art et à ne les transmettre et/ou n'autoriser leur création le cas échéant qu'à des destinataires légitimes au regard du *Contrat* dont il se porte fort qu'ils appliqueront à ces *Identifiants de Connexion* un niveau de sécurité et de confidentialité au moins équivalent.
- Le *Client* s'interdit de communiquer ou transférer à un tiers par quelque moyen que ce soit les éléments administratifs,

techniques ou documentaires transmis par SYNOVO dans le cadre de la *Prestation*.

- Le *Client* s'engage à sensibiliser régulièrement ses collaborateurs à la sécurité de l'information afin de réduire la vraisemblance des incidents de sécurité pouvant impacter les systèmes d'information liés à la *Prestation*.
- Le *Client* s'engage à n'utiliser les Systèmes d'Information qui lui sont mis à disposition dans le cadre de la *Prestation* uniquement pour l'utilisation des *Logiciels SaaS* et s'interdit notamment d'utiliser comme espace de stockage ces mêmes systèmes.
- Le *Client* s'engage à prendre bon soin des *Systèmes d'Information* qui lui sont mis à disposition dans le cadre de la *Prestation* conformément aux recommandations de l'ANSSI ainsi qu'à l'état de l'art. Le *Client* peut à ce titre solliciter SYNOVO pour ce qui est des bonnes pratiques à mettre en œuvre dans le cadre strict de cet alinéa.
- Le *Client* s'engage à informer SYNOVO sans délai de toute situation anormale suspectée ou avérée en lien avec la sécurité de l'information.
- Le *Client* s'engage à effectuer régulièrement des revues de droit d'accès aux *Logiciels SaaS* dont les *Identifiants de Connexion* sont placés sous sa responsabilité. Le *Client* peut demander à se faire assister par SYNOVO dans cette démarche afin de s'assurer de la sécurité desdits *Identifiants de Connexion*.

**AI. 03.** Le *Client* s'engage expressément à mettre en place un système d'information conforme aux référentiels de la *Politique Générale de la Sécurité des Systèmes d'information de Santé* (PGSSI-S) qui lui sont opposables et dont l'ensemble documentaire est, à date de signature des CPS, disponible sur le site Internet de l'ANS. Il est précisé que SYNOVO ne saurait être sollicitée au-delà de son simple devoir de conseil pour ce qui est de l'implémentation et de la mise en place de la PGSSI-S dans la société du *Client*.

## ARTICLE 10 - GARANTIES

**AI. 01.** SYNOVO garantit au *Client* la jouissance paisible de la *Licence*.

**AI. 02.** SYNOVO déclare et garantit :

- o que chaque *Logiciel SaaS* est original au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- o qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le *Contrat*.
- o qu'aucun *Logiciel SaaS* n'est susceptible de porter atteinte aux droits des tiers.

**AI. 01.** Le *Client* garantit à SYNOVO que chacun de ses collaborateurs ou tiers désigné intervenant dans le cadre du *Contrat* dispose bien de la capacité et du pouvoir juridique nécessaires à cette fin.

**AI. 02.** Les Parties se garantissent mutuellement contre tout recours d'un tiers mettant en cause les droits dont l'autre Partie se prévautrait au titre des présentes ou le fait illicite de l'autre Partie.

**AI. 03.** SYNOVO garantit le *Client* contre les vices cachés conformément aux articles 1641 et suivants du code civil.

## ARTICLE 11 - LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

**AI. 01.** Le *Client* reconnaît qu'en cas de demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire, ou de la notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la loi pour la confiance en l'économie numérique (LCEN), la *Prestation* sera susceptible d'interruption temporaire ou définitive sans préavis.

**AI. 02.** Le *Client* reconnaît que ni l'interruption de la *Prestation*, ni les éventuelles suppressions ou désactivations de contenu qui résulteraient d'une demande précitée à l'alinéa précédent n'engagera la responsabilité de SYNOVO. Dans chacune de ces hypothèses, quelle que soit la nature et l'étendue de son dommage, le *Client* renonce par avance à mettre en cause la responsabilité de SYNOVO et ne pourra prétendre à aucun avantage, ni aucune forme de remboursement, indemnisation ou compensation.

**AI. 03.** Le *Client* dégage SYNOVO de toute responsabilité pour

toute utilisation illicite ou abusive des *Identifiants de connexion* mis à la disposition du *Client* ou générés par le *Client* de sa propre initiative. En conséquence, le *Client* reconnaît expressément qu'il supportera seul les conséquences directes ou indirectes de toute divulgation ou perte résultant de son fait, de son abstention ou de sa négligence fautive.

**AI. 04.** Le *Client* est averti des aléas techniques inhérents à internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. L'engagement de SYNOVO quant à la disponibilité de la *Licence* est détaillé à l'Annexe 4. En tout état de cause, SYNOVO n'est pas en mesure de garantir la continuité des Logiciels SaaS exécutés à distance via Internet, ce que le *Client* reconnaît.

**AI. 05.** Le *Client* reconnaît et accepte que, dans des circonstances exceptionnelles (incident grave, actes de cybermalveillance, cas de force majeure...) SYNOVO pourra être amenée à recourir à des mesures exceptionnelles de préservation de son activité (notamment la fourniture des *Prestations*) qui sont susceptibles d'engendrer des pertes de *Données* du *Client*. Dans de tels cas, le *Client* renonce par avance à mettre en cause la responsabilité de SYNOVO et ne pourra prétendre à aucun avantage, ni aucune forme de remboursement, indemnisation ou compensation.

**AI. 06.** Le *Client* reconnaît que, quels que seraient :

- o la gravité de son ou ses préjudice(s),
- o les fondements de sa réclamation,
- o la procédure et les moyens suivis pour la mettre en œuvre,

**la réparation du préjudice qu'il pourrait invoquer ne pourra excéder dans sa globalité le montant de la rémunération nette perçue par SYNOVO dans l'année civile de survenance du préjudice, telle que prévue au Contrat et calculée sur la base des trois (3) derniers mois de Services facturés par SYNOVO au Client à partir des factures émises.**

## ARTICLE 12 - ASSURANCES

**AI. 01.** SYNOVO a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au *Client*, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

## ARTICLE 13 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

**AI. 01.** Aucune des clauses du *Contrat* ne saurait être interprétée comme opérant une cession sur tout ou partie des droits de propriété intellectuelle dont SYNOVO est titulaire sur les Logiciels SaaS, leurs bases de données ou autre création protégée.

**AI. 02.** Pendant toute la durée des CPS, SYNOVO s'engage à mettre à disposition du *Client* les moyens et les informations techniques nécessaires pour lui permettre d'accéder librement à ses *Données* et d'en disposer.

## ARTICLE 14 - MENTION D'AFFAIRES

**AI. 01.** Le *Client* reconnaît et accepte, à titre gracieux, que SYNOVO puisse citer sa *dénomination et/ou ses signes distinctifs, y compris mais non limités à ceux protégés par le droit d'auteur ou le droit des marques commerciales* (ci-après désignés l'« *Identité du Client* ») dans le cadre de sa communication public. En conséquence, le *Client* concède à SYNOVO qui l'accepte :

- o le droit de représenter l'Identité du *Client* en tout ou partie, à titre non exclusif, non cessible, à finalité d'information du public sur sa relation d'affaire passée ou présente avec le *Client* afin d'en informer le public, dans un cadre commercial ou non commercial, à titre gracieux, sur tous supports connus mais également sur tous supports futurs et inconnus dont notamment numériques ou analogiques, par tous modes de représentation connus ou inconnus, pour tous modes d'exploitation connus ou inconnus, à destination de tout public,
- o le droit de reproduire l'Identité du *Client*, en tout ou partie, mondial, à titre non exclusif, non cessible, à finalité d'information du public sur sa relation d'affaire passée ou présente avec le *Client* afin d'en informer le public, dans un cadre commercial ou non commercial, à titre gracieux, sur tous supports connus mais également sur tous supports

futurs et inconnus dont notamment numériques ou analogiques, par tous modes de reproduction connus ou inconnus, pour tous modes d'exploitation connus ou inconnus.

**AI. 02.** Les droits concédés au présent article sur chaque signe distinctif de l'*Identité du Client* sont concédés à titre gratuit jusqu'à dernière date à intervenir soit d'extinction des droits du *Client* sur chaque signe, soit d'écoulement d'un délai de dix années après l'extinction de la *Licence*.

## ARTICLE 15 - JOURNALISATION

**AI. 01.** SYNOVO est responsable de l'établissement, de la conservation et de la sécurisation d'un journal des actions de chaque *Utilisateur*, de la documentation des incidents et des événements liés à la sécurité de l'information, il assure également l'intégrité des journaux et les protège des accès illicites.

**AI. 02.** Les activités des administrateurs système et des opérateurs techniques sont tracées dans des journaux protégés et revus. Les journaux d'accès et les journaux administrateurs seront transmis au *Client* sur demande motivée.

## ARTICLE 16 - SUPPORT CLIENT

Les prestations de *Support* sont fournies conformément à l'Annexe 2.

## ARTICLE 17 - CONFIDENTIALITÉ

**AI. 01.** Chaque partie s'oblige à respecter une stricte confidentialité dans le cadre du *Contrat*. A ce titre, chacune considèrera comme strictement confidentiel et s'interdit de divulguer, en tout ou partie, toute information, document, donnée ou concept, dont la nature et/ou l'objet et/ou le contexte traduit (sen)t raisonnablement le caractère confidentiel et dont elle pourra avoir connaissance à l'occasion du *Contrat*.

**AI. 02.** Pour l'application du présent article, chaque Partie se porte fort du respect d'un engagement de confidentialité au moins aussi contraignant que celui de l'alinéa précédent de la part de son personnel et de ses éventuels sous-traitants. Dans ce contexte, les Parties reconnaissent qu'il est souhaitable d'établir avec ces personnes, des relations contractuelles propices au renforcement d'une chaîne de confidentialité fiable.

**AI. 03.** Une partie, toutefois, ne saurait être tenue responsable d'aucune divulgation au sens du présent article si les éléments divulgués étaient entrés dans le domaine public à la date de la divulgation, ou si elle en avait connaissance légitime avant divulgation, ou les obtenait de tiers par des moyens légitimes. Cette obligation de confidentialité survivra aux éventuelles causes d'extinction du *Contrat* en s'imposant aux Parties trois années après la date d'extinction de la *Licence*.

## ARTICLE 18 - CERTIFICATION

**AI. 1.** SYNOVO informe le *Client* qu'au titre de la réglementation sur les hébergeurs info-gestionnaires de santé, le *Client* doit s'engager au même titre que SYNOVO à respecter la *Politique Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information de Santé*.

**AI. 2.** SYNOVO communique les rapports d'audit de certification au *Client* sur demande. Les rapports seront uniquement consultables par le *Client* dans les locaux de SYNOVO.

## ARTICLE 19 - LOCALISATION DES SERVEURS D'HEBERGEMENT

**AI. 01.** Les *Données* sont hébergées en France uniquement.

**AI. 02.** SYNOVO s'engage à informer le *Client* en cas de changement du lieu d'hébergement des *Données* conformément aux instructions documentées de l'Annexe 1. A la date de rédaction des CPS, les *Données* du *Client* sont hébergées au sein du Netcenter SFR de Strasbourg.

**AI. 03.** SYNOVO informe également le *Client* qu'une copie de

sauvegarde des *Données* peut être amenée à être conservée en dehors du lieu d'hébergement principal mentionné à l'alinéa précédent, notamment dans un système d'information en nuage public ou dans un lieu « hors connexion ». Dans ce cas précis SYNOVO s'engage à en préserver la confidentialité par des moyens de chiffrement adéquats.

## ARTICLE 20 - MAINTIEN DU NIVEAU DE SÉCURITÉ EN CAS D'ÉVOLUTION DES SERVICES

SYNOVO vérifie en cas d'évolution technique ou mise en place d'un nouveau service que ces mesures n'affecteront pas les performances globales du système informatique, et n'amoindriront pas son niveau de sécurité.

## ARTICLE 21 - RÉFÉRENTS

**AI. 01.** Le *Client* fournit à SYNOVO les adresses de courriel pertinentes au sein de son organisation en matière de comptabilité, de marketing, de technique ainsi que les coordonnées personnelles et préférablement nominatives de la gérance. Le *Client* autorise SYNOVO à utiliser les adresses de courrier électronique fournies pour toute communication et s'engage à les consulter régulièrement. Le *Client* ne pourra se prévaloir de la non-réception ou de la non-lecture des communications qui ont été envoyées aux adresses fournies.

**AI. 02.** Toute question ou réclamation relative aux Conditions d'hébergement des données de santé doit être adressée à l'adresse électronique : [hds@synovo-group.com](mailto:hds@synovo-group.com) Le *Client* autorise SYNOVO à contacter l'Agence Régionale de Santé de rattachement du *Client* pour toute question relative à la gestion et l'hébergement des *Données* en l'absence de professionnel de santé référent présent au sein de son entreprise.

## ARTICLE 22 - AUDITS

**AI. 1.** SYNOVO permet au *Client* d'effectuer des audits sur les applications mises en production ainsi que sur les systèmes d'Information supportant ces applications. La latitude de tels audits est soumise à certaines restrictions destinées à préserver le savoir-faire stratégique de SYNOVO. La procédure encadrant la réalisation de ces audits, qu'il s'agisse d'audits techniques (test d'intrusion, etc.) ou organisationnels, ainsi que les restrictions précitées sont documentées dans la politique de cadrage des opérations d'audit. Le document correspondant est fourni au *Client* sur demande. Il est précisé qu'en cas de demande d'audit sur des éléments mutualisés et lorsque ceux-ci peuvent avoir un impact sur d'autres clients, toute opération d'audit sera strictement encadrée par SYNOVO qui devra disposer d'une latitude de supervision suffisante pour limiter les impacts et effets de bord.

**AI. 2.** SYNOVO met à la disposition du *Client* les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations prévues à l'article 28 du RGPD et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, aux frais du *Client*. L'audit sera mené par le *Client* ou un auditeur qu'il aura mandaté, ce dernier ne devra pas être un concurrent ou intégré à un groupe concurrent de SYNOVO, il devra être soumis à une stricte obligation de confidentialité vis à vis des tiers et engagé contractuellement au respect de la politique de cadrage des opérations d'audit.

**AI. 3.** Le *Client* s'engage à notifier par écrit avec un préavis minimum de trente (30) jours à SYNOVO toute requête d'audit, en lui communiquant notamment l'objet et la typologie de la mission, sa durée envisagée, et le nom des auditeurs.

**AI. 4.** SYNOVO mettra en place les moyens raisonnables pour permettre à l'auditeur de mener à bien son audit. Les opérations d'audit et les demandes d'information devront être effectuées pendant les heures normales d'ouverture de SYNOVO et ne devront pas perturber le bon fonctionnement des activités de ce dernier, conformément à la politique de cadrage des opérations d'audit.

**AI. 5.** Toute mobilisation complémentaire des ressources de SYNOVO pour cette assistance sera facturée au *Client*.

**AI. 6.** Le *Client* remettra ou fera remettre gracieusement un exemplaire du rapport d'audit à SYNOVO dans le mois suivant sa tenue. Le *Client* et SYNOVO examineront de bonne foi le rapport d'audit et s'entendront, le cas échéant sur les actions à engager pour mettre en œuvre les décisions prises pour régler les éventuels écarts de conformité.

**AI. 7.** Le cas échéant, les parties s'engagent à entrer de bonne foi en pourparlers en vue de confier à SYNOVO l'exécution des prestations nécessaires à régler les écarts de conformité mentionnés à l'alinéa précédent.

## ARTICLE 23 - NOTIFICATION DES SAISIES JUDICIAIRES

**AI. 01.** En cas de saisies judiciaires incluant les *Données à caractère personnel* et sauf interdiction légale ou judiciaire faite à SYNOVO, ce dernier notifiera le *Client* de la demande de transmission des *Données* aux autorités compétentes, par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai raisonnable à compter de la demande par les autorités judiciaires.

## ARTICLE 24 - CYCLE DE VIE ET SUSPENSION DES SERVICES

**AI. 01.** Les accès aux Logiciels SaaS peuvent temporairement faire l'objet de suspension nocturnes (entre 20:00h et 06:00h) pour des raisons de mise à jour informatique et uniquement sur de courtes périodes. Ces plages de suspension ne comptent pas comme un temps d'indisponibilité pour l'interprétation des CPS et notamment de l'Annexe 5.

**AI. 02.** Si l'opération de maintenance devait manifestement engendrer une suspension des Services d'une durée exceptionnellement longue, SYNOVO s'engage à en informer préalablement le *Client* afin qu'il puisse prendre ses dispositions.

**AI. 03.** Les conditions de disponibilité sont détaillées à l'Annexe 4 des CPS.

**AI. 04.** Les Logiciels SaaS peuvent en partie ou en totalité être modifiés au cours de leur cycle de vie, notamment pour maintenir, consolider ou améliorer la sécurité ou la qualité de ceux-ci. Dans le cas où SYNOVO déciderait qu'un Service, un module, une partie ou la totalité d'un Logiciel SaaS ne saurait être maintenu en activité pour des raisons de sécurité, de qualité, de valeur économique, du fait de l'exhaustion de capacité ou de fonctionnalités, ou toute autre raison que SYNOVO jugera pertinente, SYNOVO en informera le *Client* sous un délai de trois (3) mois. Lorsque ce changement n'impacte pas substantiellement la *Prestation*, il ne sera concédé aucune modification dans les conditions de résiliation précisées au Contrat. Lors d'une fin de vie totale entraînant l'impossibilité pour le *Client* d'utiliser un Logiciel SaaS, SYNOVO informera le client sous un délai six (6) mois.

## ARTICLE 25 - FORCE MAJEURE

**AI. 01.** La responsabilité de SYNOVO ne saurait être engagée en cas de retard ou d'inexécution résultant d'un cas de force majeure conformément à l'article 1218 du code civil, telle que reconnue par la jurisprudence des tribunaux français. Sont également considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes le blocage ou l'interruption des réseaux de télécommunications, l'absence ou la suspension de la fourniture d'électricité par le fournisseur historique, les catastrophes naturelles et tout autre cas indépendant de la volonté de SYNOVO et empêchant l'exécution normale du Contrat.

**AI. 02.** Si le cas de force majeure le permet, SYNOVO notifiera au *Client* dans les meilleurs délais l'impossibilité d'exécuter ses obligations contractuelles du fait d'un cas de force majeure.

## ARTICLE 26 - REVERSIBILITÉ

**AI. 01.** Après extinction de la *Licence* et si la demande lui en est faite, SYNOVO s'engage à transmettre une copie des *Données* au *Client* avant de supprimer son compte *Utilisateur*. Cette dernière suppression entraîne celle de toutes les *Données*.

**Al. 02.** La politique de restitution et de suppression des *Données* est détaillée dans l'Annexe 5.

**Al. 03.** SYNOVO s'engage à informer systématiquement le *Client* de toute modification pouvant avoir une incidence sur la réversibilité.

## ARTICLE 27 - RÉSILIATION ET SUSPENSION

**Al. 01.** Le *Client* peut résilier à tout moment la *Licence* sous réserve de respecter un préavis de 8 (huit) mois notifié à SYNOVO par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un engagement initial de 24 (vingt-quatre) mois.

**Al. 04.** SYNOVO peut suspendre ou dénoncer la *Licence* sous réserve de respecter un préavis de 6 (six) mois notifié au *Client* par lettre recommandée avec accusé de réception.

**Al. 05.** SYNOVO peut interrompre sans compensation ou remboursement la fourniture de chaque *Service* non substantiel de la *Prestation* sous réserve d'un préavis de trois mois.

**Al. 06.** Une Partie qui s'estime victime d'une faute grave ou d'un manquement ou d'une négligence grave imputable à l'autre Partie dans l'accomplissement de ses propres obligations telles qu'elles découlent des CPS, pourra obtenir la résiliation anticipée du *Contrat* après une mise en demeure :

- notifiée à la Partie estimée fautive ou négligente par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception,
- expédiée au siège social de la Partie estimée fautive,
- explicitant clairement le ou les griefs reprochés à l'autre Partie et la volonté de résilier conformément au présent article en cas de subsistance du grief,
- restée infructueuse pendant une durée supérieure à 20 jours ouvrés après sa date de première présentation.

Faute de disparition du grief, ou si le grief est déjà manifestement réalisé sans qu'il soit possible de l'interrompre, la résiliation invoquée conformément au présent alinéa prendra alors effet automatiquement et de plein droit le 21<sup>ème</sup> jour ouvré suivant la date de première présentation de la mise en demeure.

**Al. 07.** La résiliation/dénonciation du *Contrat* emporte automatiquement et de plein droit résiliation de la *Licence* et vice versa.

**Al. 08.** La résiliation de la *Licence* intervenant pour faute, manquement ou négligence grave imputable au *Client* l'oblige automatiquement et de plein droit à verser à SYNOVO à titre de **clause pénale, un montant correspondant à la somme de huit redevances mensuelles** calculée selon la moyenne des trois dernières redevances facturées au *Client*, ceci en compensation de la perte du préavis de dénonciation.

**Al. 09.** La résiliation ne prive nullement la Partie qui l'invoque ou celle qui la subit du droit de faire valoir tout ou partie de ses droits en justice, notamment à raison de la réparation de son préjudice.

**Al. 10.** Des manquements répétés et/ou graves imputables au *Client* dans le cadre de la *Licence* seront réputés constituer une faute grave pour l'interprétation du présent article.

**Al. 11.** La récupération des *Données à caractère personnel* pourra intervenir après extinction de la *Licence* dans les conditions prévues à l'article 6 alinéa 8 de l'Annexe 1.

## ARTICLE 28 - CONVENTION DE PREUVE

Chaque *Donnée* reprise de façon inaltérable, fiable, et sécurisée dans tout ou partie des bases de données d'un ou plusieurs *Logiciel SaaS*, relative notamment mais sans caractère d'exhaustivité au nombre de véhicules opérés par le *Client*, aux notifications envoyées, aux temps de réponse des *Logiciels SaaS* et aux accès aux *Logiciels SaaS* fera foi entre les parties jusqu'à preuve contraire.

## ARTICLE 29 - NON-RENONCIATION

Le fait qu'une des Parties n'ait pas invoqué ou n'ait temporairement pas exercé un droit issu des CPS n'emporte pas renonciation à ce droit.

## ARTICLE 30 - DIVISIBILITE

La nullité ou l'invalidité d'une ou plusieurs clauses des CPS n'emporte pas la nullité de l'ensemble des CPS, les clauses valides survivant pour le surplus. Le cas échéant, les Parties s'entendront pour remplacer les clauses éventuellement invalidées par de nouvelles, respectant l'esprit des dispositions des CPS originales.

## ARTICLE 31 - LANGUE, FOR ET LITIGES

**Al. 01.** Les CPS sont rédigées en langue française et régies par la loi française.

**Al. 02.** Tous les litiges auxquels les CPS pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis à la compétence des tribunaux de Strasbourg.