



**65 rue de la Cimaise
59650 Villeneuve d'Ascq
FRANCE**

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la Solution Online DataCadabra

Dernière mise à jour : 05/05/2017

Sommaire

PREAMBULE	3
ARTICLE 1 - Intégralité	3
ARTICLE 2 - Acceptation	3
ARTICLE 3 - Définitions	3
ARTICLE 4 - Objet	4
ARTICLE 5 - Durée / Résiliation	5
ARTICLE 6 - Description de la Solution Online DataCadabra hébergée	5
1. Fonctionnalités de base	5
2. Sécurité	5
3. Hébergement	5
4. Maintenances	6
ARTICLE 7 - Obligations du Fournisseur	6
ARTICLE 8 - Obligations du Client	6
ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle	7
1. Droits d'auteur	7
2. Marques	7
3. Bases de données	7
4. Concession de licence d'exploitation	7
5. Concession d'un droit d'utilisation	7
6. Droit des tiers	7
ARTICLE 10 - Traitement des Données	8
1. Propriété des Données	8
2. Données à caractère personnel	8
ARTICLE 11 - Conditions financières	8
1. Dispositions générales	8
2. Modalités d'engagement	8
3. Modalités de règlement	9
4. Droit de résiliation pour non paiement	9
ARTICLE 12 - Garanties et Responsabilité	9
1. Accès à la Solution Online DataCadabra	9
2. Données mises en ligne sur la Solution Online DataCadabra par le Client	9
3. Contenu de la Solution Online DataCadabra	10
4. Force majeure	10
5. Intervention du Fournisseur	10
ARTICLE 13 - Cookies et logs de connexion	10
ARTICLE 14 - Sous-traitance	11
ARTICLE 15 - Résiliation	11
ARTICLE 16 - Réversibilité	11
ARTICLE 17 - Inaccessibilité	11
ARTICLE 18 - Confidentialité	11
ARTICLE 19 - Loi applicable et tribunal compétent	12
ARTICLE 20 - Election de domicile	12
Annexe 1 : Offres et Conditions Financières	13
Annexe 2 : Service Level Agreement (SLA)	15
Annexe 3 : Formulaire de demande d'ouverture/clôture d'accès User à la Solution Online DataCadabra	16

PREAMBULE

La société MGS SOLUTIONS a créé une plateforme Web visant à d'analyser des données clients. Elle propose à ses clients d'accéder à cette plateforme afin d'analyser leurs données.

Afin de définir et réguler les rapports entre la société MGS SOLUTIONS et ses clients, il a été établi les conditions générales suivantes.

Les conditions générales sont établies sur 12 pages et y sont jointes 3 annexes (Annexe 1 : Offres et Conditions Financières, Annexe 2 : Service Level Agreement (SLA), Annexe 3 : Formulaire de demande d'ouverture/clôture d'accès User à la Solution Online DataCadabra)

ARTICLE 1 - Intégralité

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation comportent trois annexes :

- Annexe 1 : Offres et Conditions Financières
- Annexe 2 : Service Level Agreement (SLA)
- Annexe 3 : Formulaire de demande d'ouverture/clôture d'accès User à la Solution Online DataCadabra

Les présentes et leurs annexes représentent la totalité et l'intégralité de l'entente intervenue entre les parties.

ARTICLE 2 - Acceptation

L'accès et l'utilisation de la plateforme web d'analyse de données clients (ci-après dénommée la « Solution Online DataCadabra ») éditée par la société MGS Solutions, Société par Actions Simplifiée au capital de 10.000 €, dont le siège social est sis au 65 rue de la Cimaie 59650 Villeneuve d'ascq, France et immatriculée au RCS de Lille-Métropole sous le numéro 828 022 293, (ci-après dénommée le «Fournisseur») et les services qui y sont proposés sont soumis au respect des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU).

Les présentes conditions générales constituent un contrat entre le Fournisseur et le Client (défini ci-après).

Les présentes conditions générales seront réputées lues et acceptées par le client après que celui-ci ait renvoyé un exemplaire signé des présentes conditions générales.

Les conditions générales et ses annexes sont disponibles à l'adresse suivante : http://support.data-cadabra.fr/Ressources/docs/CGVU_DataCadabra.pdf et consultables à tout moment. En cas d'impossibilité de consulter les conditions générales en ligne, elles seront envoyées au client par voie postale sur simple demande de sa part.

Le Fournisseur se réserve la possibilité de faire évoluer à tout moment la Solution Online DataCadabra ainsi que les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, ou encore de compléter celles-ci par de nouvelles conditions contractuelles complémentaires. Une communication préalable sera effectuée par le Fournisseur par le moyen de communication approprié. Les nouvelles Conditions Générales de Vente et d'Utilisation seront applicables le premier jour du mois suivant la notification.

Les Conditions générales sont susceptibles d'évoluer à tous niveaux :

- Evolution de réglementation
- Modification des conditions d'utilisation ou périmètre de la Solution Online DataCadabra
- Modification des conditions financières (cf. délai de prévenance prévu à l'article 10)

C'est pourquoi il est conseillé au Client de consulter régulièrement les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, afin de se référer à la dernière version en vigueur qui sera applicable.

Dans l'hypothèse où le client n'accepterait pas les modifications des conditions générales qui lui ont été notifiées, il pourra résilier le présent contrat selon les dispositions prévues à l'articles 4.

Le Client autorise le Fournisseur à communiquer sur la relation existante et à faire figurer son nom sur une liste de références, sauf avis contraire exprimé par écrit.

ARTICLE 3 - Définitions

« Accès » : moyens techniques permettant de rendre accessible, dans les meilleures conditions de performance et de sécurité possibles, la Solution Online DataCadabra hébergée par le Fournisseur (ou ses partenaires).

« Anomalie bloquante » : Tout défaut qui empêche totalement l'utilisation de la Solution Online DataCadabra.

« Fichier de données clients » : désigne toute fichier contenant des Données à caractère personnel ou de caractérisation clients.

« Client » : personne physique ou morale utilisatrice de la Solution Online DataCadabra et pouvant être un Client Final Mutualisé ou un Client Final Dédié.

« Client Final » : personne morale utilisatrice de la Solution Online DataCadabra.

« Client Final Mutualisé » : personne morale utilisatrice de la Solution Online DataCadabra mise en œuvre sur une plate-forme technique mutualisée.

« Client Final Dédié » : personne morale utilisatrice de la Solution Online DataCadabra mise en œuvre sur une plate-forme technique dédiée.

« Consommateur » : personne physique figurant dans la base de données du Client et sur laquelle seront réalisées les analyses via la Solution Online DataCadabra.

« Documentation » : description technique et fonctionnelle de la Solution Online DataCadabra à consulter en ligne sur le site <http://support.data-cadabra.fr>.

« Données à caractère personnel » : toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

« Données Techniques » : désigne l'ensemble des données créées ou générées lors de l'utilisation de la Solution Online DataCadabra pour son bon fonctionnement, n'ayant aucun caractère fonctionnel ou marketing, et stockées sur les serveurs du Fournisseur (ou ses partenaires). Ex : Identifiant technique, Log, etc...

« Données Calculées » : désigne l'ensemble des données créées ou générées lors de l'utilisation de la Solution Online DataCadabra pour la réalisation des analyses. Ex : Segment, score...

« Hébergement » : définit les moyens mis en œuvre par le Fournisseur et/ou ses partenaires afin de mettre à disposition l'offre de services de la Solution Online DataCadabra.

« Identifiants » : nom d'utilisateur et mot de passe du Client lui permettant d'avoir accès à ses Données et aux Services de la Solution Online DataCadabra hébergée par le Fournisseur (ou ses partenaires).

« Incident » : Tout défaut rendant impossible l'utilisation d'une partie des fonctions de la Solution Online DataCadabra.

« Le/Les Services » : désigne(nt) l'ensemble des fonctions de la Solution Online DataCadabra telles que l'intégration des données, les traitements/analyses des données, restitutions des analyses, etc...tels que définis dans la Documentation figurant sur le site <http://support.data-cadabra.fr>.

« Partenaire « Business » » : personne morale partenaire de MGS Solutions réalisant la promotion de la Solution Online DataCadabra auprès de ses Client(s). Le Partenaire « Business » devra concomitamment régulariser un accord de confidentialité spécifique ainsi qu'un contrat de partenariat « Business ».

« SaaS (Software as a Service) » : mode de mise à disposition de la Solution Online DataCadabra au Client et permettant un accès par le navigateur internet du Client.

« Utilisateur » / « User » : Toute personne physique ou tout système technique disposant d'un identifiant et d'un mot de passe, utilisant les Services de la Solution Online DataCadabra et disposant de la totalité ou d'une partie des droits sur les Services de la Solution Online DataCadabra.

« Referent User » : Toute personne formellement habilitée par le signataire des présentes Conditions Générales, à gérer les habilitations des utilisateurs pour le compte du Client. Le Referent User est habilité à :

- demander l'ouverture, la clôture, la modification des accès « User » ;
- monitorer l'utilisation faite de la Solution Online DataCadabra par les différents « Users » dont il est référent
- gérer la facturation liée à l'utilisation de l'outil

Le Referent User est habilité à demander un accès « User » pour une personne morale distincte de celle du Client : prestataire du Client, par exemple. Le Client est formellement informé que cette dernière action et ses conséquences sont sous son entière responsabilité.

Les demandes d'ouverture, de clôture et de modification des accès « User » sont effectuées par le Referent User via le formulaire d'assistance disponible en ligne (onglet assistance).

Tout changement de Referent User pourra valablement être notifié au Fournisseur par tous moyens avec accusé de réception (voie électronique, papier, etc...). Cette notification pourra être effectuée par le signataire des présentes ou par tout collaborateur du Client dûment habilité à cette fin.

« Utilisation » : concession d'un droit d'utilisation non exclusif, nominatif, personnel et temporaire sur la Solution Online DataCadabra hébergée par le Fournisseur et/ou ses partenaires.

ARTICLE 4 - Objet

Les présentes ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part, le Fournisseur met à disposition du Client la Solution Online DataCadabra et d'autre part, les conditions dans lesquelles le Client accède à ces Services de la Solution Online DataCadabra et les utilise.

Les présentes ont également pour objet de définir les différents services afférents à la mise à disposition de la Solution Online DataCadabra au Client.

ARTICLE 5 - Durée / Résiliation

Les présentes sont conclues pour une durée indéterminée à compter de leur signature ou de l'envoi des identifiants permettant l'Accès à la Solution Online DataCadabra par le Client.

Le Client pourra y mettre fin à tout moment, avec prise d'effet le premier jour du mois suivant la notification pour les offres de services de la Solution Online DataCadabra à l'Usage (Voir Annexe 1 : Offres et Conditions Financières).

Le Client pourra y mettre fin à tout moment, après une période d'engagement de douze (12) mois minimum, avec prise d'effet le premier jour du quatrième (4^{ème}) mois suivant la notification pour les offres de services de la Solution Online DataCadabra Gold, Silver ou Bronze (Voir Annexe 1 : Offres et Conditions Financières).

Le Client devra notifier par tout moyen permettant un accusé de réception, soit par lettre recommandée avec accusé de réception, soit par email avec accusé de réception, son intention de cesser l'utilisation des services de la Solution Online DataCadabra et demander la désactivation de ses identifiants.

Le Fournisseur procédera à la désactivation des identifiants à la prise d'effet de la fin du présent contrat. Dès lors, le Client est informé que toute consommation réalisée entre la date de réception de la demande et sa prise d'effet sera facturée au Client.

Le Fournisseur pourra y mettre fin avec au minimum trois (3) mois de préavis, avec prise d'effet le premier jour du mois suivant la fin du préavis. La résiliation à l'initiative du Fournisseur ne donnera en aucun cas droit au Client de réclamer une quelconque indemnité de rupture. Le Fournisseur devra notifier par lettre recommandée avec accusé de réception RAR son intention de résilier. Il procédera à la désactivation des identifiants à l'issue du préavis. Toute consommation réalisée par le Client durant la période de préavis donnera lieu à facturation.

ARTICLE 6 - Description de la Solution Online DataCadabra hébergée

1. Fonctionnalités de base

Les Fonctionnalités de base de la Solution Online DataCadabra permettent au Client de mettre en œuvre des analyses statistiques sur les données clients intégrées sur la Solution Online DataCadabra au travers de 5 grands modules : Segmenter, Décrire, Modéliser, Suivre, Cartographier.

Dans le cadre de la mise à disposition de la Solution Online DataCadabra, le Client assure avoir pris connaissance de la Documentation qui lui a été remise ou disponible sur le site <http://support.data-cadabra.fr> et offrant une description technique et fonctionnelle de la Solution Online DataCadabra.

Le Client assure également que l'utilisation de la Solution Online DataCadabra pourra se faire à partir des matériels informatiques dont il dispose et notamment par le biais de ses navigateurs et connexions internet. A titre d'information, la liste des navigateurs validés sera disponible sur le site web <http://support.data-cadabra.fr>.

2. Sécurité

L'Accès à la Solution Online DataCadabra mise à disposition et hébergée par le Fournisseur et/ou ses partenaires est sécurisé de façon à protéger, de façon permanente, à l'égard des tiers ou des autres Clients non habilités à en prendre connaissance, toutes les Données qui sont amenées à circuler au travers des systèmes dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online DataCadabra.

A cet effet, le Fournisseur transmet au Client les premiers identifiants et codes d'accès personnels et confidentiels, que le Client est amené à modifier régulièrement, selon les bonnes pratiques de sécurité. Le client est responsable de la conservation de ses identifiants ainsi que ses modifications pour raisons de sécurité.

L'utilisation et la préservation des identifiants et mots de passe relèvent de la seule responsabilité du Client. Ainsi, toute perte ou divulgation involontaire d'éléments susceptibles de permettre à un tiers de prendre connaissance des identifiants et mots de passe du Client doit être immédiatement signalée par écrit au Fournisseur.

3. Hébergement

Aux termes des présentes, le Fournisseur s'engage à assurer au profit du Client une prestation d'hébergement des Services conformément aux principes édictés par la CNIL et présentant les caractéristiques ci-après détaillées :

- Surveillance du serveur dédié ou mutualisé permettant d'héberger l'ensemble des données ;
- Gestion des accès :
 - o Authentifications logiques et gestion des habilitations mis à disposition du Client. L'accès aux données est contrôlé plus précisément par les moyens suivants :
 - Limitation des accès à la Solution Online DataCadabra aux seules personnes munies d'un identifiant et d'un mot de passe, avec blocage de l'accès à la Solution Online DataCadabra après trois (3) erreurs successives ;
 - Déconnexion automatique après vingt (30) minutes d'inactivité (fermeture de session).
 - o Surveillance des accès à la Solution Online DataCadabra et aux données hébergées ;
 - o Sécurisation physique :
 - L'ensemble des serveurs utilisés pour l'hébergement de la Solution Online DataCadabra mise à disposition du Client et des données du Client sont situés en Datacenter qui répond aux contraintes de protection thermique et hydrométriques et contre les dégâts des eaux ;

- L'accès aux locaux est soumis à une liste d'autorisation. Toutes les entrées et sorties sont sous contrôle vidéo, détecteurs d'intrusion et systèmes d'alarme ;
- Les agents de sécurité sont présents sur le site 24h sur 24h, tous les jours de l'année.
- Chiffrement des accès au front web (protocole HTTPS),
- Disponibilité de la Solution Online DataCadabra,
- Sauvegarde selon le plan de sauvegarde,
- Localisation des données en France pour les offres de Services Online DataCadabra (Voir Annexe 1 : Offres et Conditions Financières)

Le tout, conformément aux SLA en Annexe 2.

4. Maintenance

La maintenance corrective consiste à mettre en place des mesures de contournement ou de correction de tous Incidents ou Anomalies bloquantes qui pourraient apparaître dans l'utilisation conforme de la Solution Online DataCadabra et qui pourraient être signalées via l'outil d'ouverture d'incident sur le front <http://support.data-cadabra.fr> ou par mail (support@data-cadabra.fr) pour tous les utilisateurs de la Solution Online DataCadabra.

La maintenance évolutive comprend la mise à disposition à tous les Clients des évolutions et des nouvelles fonctions de la Solution Online DataCadabra, sans que le Fournisseur ne s'engage sur une fréquence déterminée.

Les coupures de service de la Solution Online DataCadabra liées aux mises à jour, ou aux maintenances feront l'objet d'une communication du Fournisseur sur l'interface d'utilisation accessible aux Clients.

La maintenance ne concerne que la Solution Online DataCadabra mise à disposition du Client, à l'exception de la connexion internet et de la configuration informatique du Client, qui relèvent de sa seule responsabilité.

Les délais et durées d'intervention sont également fixés à l'Annexe 2 « Service Level Agreement ».

ARTICLE 7 - Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre tout moyen technique, conforme à l'état de l'art et aux diligences professionnelles, pour maintenir l'intégrité, la sécurité, la confidentialité des Données du Client, ainsi qu'à garantir la sécurité de l'accès à la Solution Online DataCadabra, dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable d'une mauvaise utilisation faite des analyses réalisées via la Solution Online DataCadabra. En cas de doute, nous vous invitons à prendre contact avec nous afin de vous accompagner dans l'utilisation des résultats.

ARTICLE 8 - Obligations du Client

Le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature des présentes, des caractéristiques techniques de la Solution Online DataCadabra.

Le Client s'engage à n'utiliser les informations concernant la Solution Online DataCadabra mise à sa disposition que pour ses besoins propres ou ceux de sa structure contractante et pour les seules finalités visées aux présentes.

Tout traitement, analyse, transmission, diffusion ou représentation d'informations ou de Données réalisés via la Solution Online DataCadabra par le Client, sont effectués sous la seule et entière responsabilité de ce dernier et dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires de chacun des pays d'utilisation des services de la Solution Online DataCadabra, et notamment pour la France celles de l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques sur les prospections commerciales prohibées et celles de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Client s'engage, en particulier, à ne traiter, diffuser, télécharger, ou transmettre par l'intermédiaire de la Solution Online DataCadabra que des informations et données dont l'exploitation ne viole aucun droit de propriété intellectuelle ou tout autre droit de tiers, ni ne constitue la commission d'une infraction pénale.

Le client s'engage en outre à signaler sans délai tout incident ou Anomalie bloquante de la Solution Online DataCadabra au Fournisseur, et ce au moyen de l'outil d'assistance sur l'interface de DataCadabra ou par mail (support@fts-services.com) pour tous les utilisateurs de Solution Online DataCadabra.

Le Client s'engage également à ne pas entraver ou perturber les Services et les serveurs du Fournisseur et à se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales qui lui sont communiquées par le Fournisseur pour la bonne utilisation de la Solution Online DataCadabra.

Le Client reconnaît donc être le responsable entier et exclusif de son identifiant et de son mot de passe qui lui sont remis par le Fournisseur pour l'utilisation de la Solution Online DataCadabra. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci.

Le Client est également seul responsable des conséquences des modifications des paramètres de sécurité qu'il pourrait effectuer sur son compte.

En cas de perte de son mot de passe, le Client s'engage à en informer le Fournisseur par écrit sans délai.

ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle

La présentation, l'architecture et les processus de la Solution Online DataCadabra constituent, ensemble, une œuvre protégée par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle, dont le Fournisseur est titulaire des droits.

Toute reproduction, partielle ou intégrale, est systématiquement soumise à l'autorisation préalable du Fournisseur.

1. Droits d'auteur

Les textes, images, dessins et la présentation ainsi que la charte graphique de la présente Solution Online DataCadabra sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Les présentes ne confèrent au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur la Solution Online DataCadabra, qui demeure la propriété entière et exclusive du Fournisseur.

Il est interdit de copier, extraire, diffuser ou modifier le contenu de la présente Solution Online DataCadabra à des fins commerciales. Le téléchargement ainsi que l'impression de texte, images et éléments graphiques sont autorisés au seul usage privé et non commercial. La reproduction de dessins, images, documents sonores, séquences vidéo et textes dans d'autres publications électroniques ou imprimées nécessite le consentement écrit préalable du Fournisseur.

Le défaut d'autorisation est sanctionné par le délit de contrefaçon.

2. Marques

Les marques et logos figurant sur la Solution Online DataCadabra sont des marques déposées et protégées auprès de l'INPI en date du 3 mars 2017.

Toute reproduction totale ou partielle des marques et/ou logos présents sur la Solution Online DataCadabra, effectuée à partir des éléments de la Solution Online DataCadabra sans l'autorisation expresse du Fournisseur est constitutive de contrefaçon sanctionnée par les articles L.713-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

3. Bases de données

Les schémas des bases de données utilisées par le Fournisseur sont protégés par le droit d'auteur ainsi que par la loi du 1er juillet 1998 portant transposition dans le Code de la propriété intellectuelle de la directive européenne du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données.

Sauf autorisation écrite du Fournisseur, toute reproduction, représentation, adaptation, traduction et/ou modification, partielle ou intégrale ainsi que toute extraction substantielle qualitative ou quantitative vers une autre Solution est interdite et sanctionnée par les articles L.343-4 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

4. Concession de licence d'exploitation

En intégrant des Données sur la Solution Online DataCadabra, le Client concède automatiquement une licence d'exploitation au Fournisseur sur ces Données pour les besoins de la gestion de la Solution Online DataCadabra et ceci pour le monde entier et pour la durée du présent contrat.

En aucun cas, le Fournisseur ne pourra exploiter les données à d'autres fins que celles indiquées aux présentes CGVU et ne pourra permettre l'accès à des tiers non autorisés, sans l'accord préalable et expresse du Client, propriétaire des données, tel qu'indiqué à l'article 9.

Le Client déclare enfin que les droits ainsi concédés ne portent pas atteinte aux droits de tiers et ne font l'objet d'aucune revendication.

Le Client garantit le Fournisseur contre toute revendication de quelque nature que ce soit qui pourrait s'élever au titre de la titularité des droits concédés que ce soit au titre des droits de propriété intellectuelle, ainsi qu'au titre du droit à l'image ou au titre de la concurrence déloyale ou du parasitisme et s'engage à rembourser au Fournisseur toutes sommes auxquelles il serait condamné à ce titre ou toutes sommes qu'il aurait engagé pour faire valoir ses droits.

5. Concession d'un droit d'utilisation

Par les présentes, le Fournisseur concède au Client, qui l'accepte, un droit personnel, nominatif, non exclusif, temporaire et incessible d'accès et d'utilisation de la Solution Online DataCadabra, dans les conditions définies au présent contrat et ses annexes, et à condition du paiement des coûts correspondants définies en Annexe 1 : Offres et Conditions Financières.

6. Droit des tiers

Dans le cas où la Solution Online DataCadabra nécessiterait l'utilisation de logiciels tiers, le Fournisseur fait son affaire de l'acquisition des droits et licences correspondants.

ARTICLE 10 - Traitement des Données

1. Propriété des Données

Les parties conviennent que les Données personnelles exploitées, traitées, hébergées, sauvegardées ou encore stockées par le Fournisseur dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online DataCadabra pour le compte du Client ou à l'initiative de celui-ci sont et demeurent la propriété du Client.

Ces données personnelles intégrées dans la Solution Online DataCadabra, se distinguent des Données Techniques lesquelles sont la propriété exclusive de MGS Solutions.

Toutes données entrées par le client dans la Solution Online DataCadabra sera automatiquement détruite dans un délai de quatre (4) semaines à partir de la résiliation du présent contrat

2. Données à caractère personnel

Le Client traite des Données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online DataCadabra.

Conformément aux dispositions de la loi n78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client constitue le responsable de traitement des opérations effectuées via la Solution Online DataCadabra, en ce qu'il en détermine les finalités et les moyens. Dès lors, le Client s'engage ainsi à ce que le traitement automatisé des Données à caractère personnel réalisé à partir de la Solution Online DataCadabra ait fait l'objet de la formalité adéquate auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), et/ou des autorités compétentes de chacun des pays d'utilisation de la Solution Online DataCadabra, et que ce traitement soit conforme à cette formalité.

Le Fournisseur est qualifié de sous-traitant au regard des traitements de Données à caractère personnel que le Client met en œuvre et s'engage uniquement à assurer la confidentialité et la sécurité des Données à caractère personnel, dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le Consommateur dispose à tout moment d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification des Données à caractère personnel qui le concernent. L'exercice de ces droits doit être garanti par le Client.

Conformément à l'article 6, 5 de la loi n78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les Données à caractère personnel ne sont conservées par le Client sous une forme permettant l'identification du Consommateur que pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

Les Données à caractère personnel ne doivent être accessibles qu'aux personnels habilités du Client.

Dans les formulaires de collecte de données à caractère personnel, le Client doit notamment s'assurer que le Consommateur est correctement informé : de l'identité du responsable de traitement, de ses droits sur les Données à caractère personnel, des destinataires, de la finalité du traitement et du caractère obligatoire ou facultatif de ses réponses.

D'une manière générale, le Client garanti au Fournisseur qu'il a fait et fera toutes les démarches juridiques et déclaratives conformément au droit en vigueur dans chaque pays d'utilisation des services de la Solution Online DataCadabra et en assurera l'exploitation des données conformément aux spécificités législatives de chacun des pays d'utilisation de la Solution Online DataCadabra.

Le Client reconnaît être parfaitement informé de ce que tout transfert de données personnelles à l'extérieur de l'Union Européenne est soumis à des conditions spécifiques.

ARTICLE 11 - Conditions financières

1. Dispositions générales

L'Utilisation des Services de la Solution Online DataCadabra repose sur 2 modes de facturation : abonnement ou à l'usage. Trois niveaux d'abonnement sont disponibles : Bronze, Silver et Gold. Leurs spécificités sont précisées en Annexe 1 : Offres et Conditions Financières des Présentes.

Les Conditions financières sont détaillées en Annexe 1 : Offres et Conditions Financières des Présentes.

La grille tarifaire est révisable à tout moment, sans toutefois dépasser deux (2) révisions par an et 15% par révision, sauf concernant les nouveaux produits et éventuels changements de structure tarifaire. Une communication, préalable à toute modification de cette grille, sera effectuée par le Fournisseur. Le client est réputé avoir accepté ces nouvelles conditions tarifaires sauf à les avoir expressément dénoncées par écrit dans un délai de quinze (15) jours suivants leur communication. Les nouveaux tarifs sont consultables à l'adresse suivante : http://support.data-cadabra.fr/Ressources/docs/CGVU_DataCadabra.pdf

2. Modalités d'engagement

Le Client est seul responsable du choix du niveau d'engagement mensuel. Le Client pourra modifier le choix de son niveau d'engagement à tout moment, avec prise d'effet le premier jour du mois suivant la notification par email avec accusé de réception à l'adresse suivante : support@data-cadabra.fr.

Le Client devra notifier par tout moyen permettant un accusé de réception, soit par lettre recommandée avec accusé de réception, soit par email avec accusé de réception, son niveau d'engagement choisi.

En cas d'absence de communication par le Client du choix du niveau d'engagement dans les délais requis, le niveau Silver de l'offre de la Solution Online DataCadabra, tel qu'indiqué en Annexe 1, sera appliqué automatiquement par défaut.

Il est précisé que le prix de l'Utilisation ne comprend pas les équipements et coûts d'accès à la Solution Online DataCadabra qui reste à la charge du Client ; tels que, de façon non exhaustive ; navigateur, terminal, coûts de fournisseur d'accès à internet. Le Client reconnaît expressément que le Fournisseur ne fournit aucun matériel ni consommable au titre du présent contrat.

Les prestations de formation ou de conseil proposées au Client par le Fournisseur sont optionnelles et ne font pas partie des présentes

3. Modalités de règlement

Toute utilisation et consommation des services de la Solution Online DataCadabra seront facturés au Client dès la transmission des identifiants et mots de passe.

Le Client reconnaît que les utilisations ou consommations de services de l'un quelconque des Utilisateurs de la Solution Online DataCadabra sont effectuées sous l'entière responsabilité du Client ; et il s'engage à payer l'ensemble des facturations liées à ces utilisations ou consommation de services, lesquelles sont tracées directement dans la Solution Online DataCadabra et mises à disposition dans l'espace client.

Les règlements se font par défaut par virement dans les trente (30) jours suivant la réception de facture pour toutes les offres de la Solution Online DataCadabra. Le Client s'engage à régler par virement, dans les trente (30) jours suivant la réception de facture, les consommations du mois précédent facturées par le Fournisseur.

4. Droit de résiliation pour non paiement

En cas de non-respect des conditions financières et notamment du défaut de paiement de la facture dans le délai précité, le Fournisseur pourra suspendre, après un délai de 8 jours suivant une mise en demeure restée infructueuse, l'accès à la Solution Online DataCadabra.

Si le Client ne régularise pas sa situation dans les 15 jours suivants la suspension de son accès, le Fournisseur pourra prononcer la résiliation de plein droit du présent contrat au moyen d'une LRAR sans préjudice.

Conformément à la réglementation en vigueur, toute somme non payée à son échéance entraîne le paiement d'intérêt de retard au taux légal majoré de 2 points.

De plus, tout somme non payée à l'échéance et ayant impliqué l'envoi d'une ou plusieurs mises en demeure entraînera le versement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros en réparation des frais de recouvrement engendrés et ce, sans préjudice des éventuels dommages-intérêts qui pourront être demandés ultérieurement. Une indemnité complémentaire pourra être demandée sur justification si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire fixée.

ARTICLE 12 - Garanties et Responsabilité

Le Client s'engage à signaler immédiatement au Fournisseur, toute contrefaçon de la Solution Online DataCadabra dont il aurait connaissance, le Fournisseur étant alors libre de prendre les mesures qu'il jugera appropriées.

Le Fournisseur n'est tenu, à l'égard des engagements figurant aux présentes, que d'une obligation de moyens concernant l'accès et le fonctionnement de la Solution Online DataCadabra.

Dans tous les cas, la responsabilité du Fournisseur est limitée à soixante pourcents (60%) du montant de la dernière consommation mensuelle de la Solution Online DataCadabra facturée au le Client.

1. Accès à la Solution Online DataCadabra

La Solution Online DataCadabra est en principe accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 selon les conditions du SLA en Annexe 2, cependant, le Fournisseur décline toute responsabilité, sans que cette liste soit limitative :

- En cas d'interruption de la Solution Online DataCadabra pour des opérations de maintenance techniques ou d'actualisation des informations publiées.
- En cas d'indisponibilité ou de surcharge ou pour toute autre cause empêchant le fonctionnement normal du réseau de communications électroniques utilisé pour accéder à la Solution Online DataCadabra, notamment en cas de saturation du réseau internet.
- En cas de contamination par des éventuels virus informatiques circulant sur le réseau.
- Plus généralement, en cas de dommages directs ou indirects causés au Client, quelle qu'en soit la nature, résultant de l'accès, ou de l'utilisation de la Solution Online DataCadabra (et/ou des sites ou applications qui lui sont liés).
- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Solution Online DataCadabra.
- En cas de perte par le Client de son identifiant et/ou de son mot de passe ou en cas d'usurpation de son identité.

2. Données mises en ligne sur la Solution Online DataCadabra par le Client

Les Données intégrées à la Solution Online DataCadabra par le Client sont diffusées sous sa responsabilité exclusive.

Ne procédant pas à une modération a priori des Données du Client, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable des données et contenus contraires aux bonnes mœurs ou constituant une quelconque atteinte aux droits d'autrui, notamment à des droits de propriété intellectuelle.

Le Fournisseur n'est pas non plus responsable de traitement des Données à caractère personnel mis en œuvre par les Clients par le biais du contenu créé sur la Solution Online DataCadabra.

Le Fournisseur n'est pas responsable de la régularité des opérations de communication mises en œuvre par les Clients.

Le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque contenu envoyé à partir de la Solution Online DataCadabra par le Client.

Ainsi, au regard des qualifications juridiques définies par l'article 6 de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique (LCEN) du 21 juin 2004, le Fournisseur est qualifié d'hébergeur des Données du Client.

Le Fournisseur n'est donc pas responsable a priori des Données et ne supporte pas d'obligation de surveillance de ces Données.

3. Contenu de la Solution Online DataCadabra

Malgré le plus grand soin apporté à la création et à la mise à jour de la présente Solution Online DataCadabra, le Fournisseur ne peut assurer aucune garantie, expresse ou tacite, concernant les informations contenues dans la Solution Online DataCadabra dont il est l'auteur.

Par conséquent, le Fournisseur ne peut être tenu responsable de tout dommage, direct ou indirect, résultant de quelconques erreurs, inexactitudes ou omissions des informations contenues dans la Solution Online DataCadabra.

4. Force majeure

Le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des cours et tribunaux français y compris l'interruption, la suspension, la réduction ou les dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de communications électroniques ou en cas de faits indépendants de sa volonté.

5. Intervention du Fournisseur

Le Fournisseur se réserve le droit de modifier les termes, conditions et mentions des présentes à tout moment, notamment en cas d'évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles ou lors de la mise en place de nouveaux services.

Il est ainsi conseillé au Client de consulter régulièrement la dernière version des conditions d'utilisation disponible sur le site <http://support.data-cadabra.fr>.

L'utilisation renouvelée de la Solution Online DataCadabra au fur et à mesure de la modification de ces conditions d'utilisation constitue l'acceptation, par chaque Client, des conditions générales d'utilisation en vigueur.

ARTICLE 13 - Cookies et logs de connexion

Afin de mieux servir les Clients, le Fournisseur est susceptible de mesurer le nombre de pages vues, le nombre de visites, ainsi que l'activité des Clients sur la Solution Online DataCadabra, et leur fréquence de retour. À cet effet, le Fournisseur s'autorise le droit d'utiliser la technologie des « cookies ».

Les cookies contiennent : un identifiant unique, généré aléatoirement et la date de la dernière venue.

Le Client peut refuser ces cookies ou les supprimer sans que cela ait une quelconque influence sur sa navigation dans la Solution Online DataCadabra.

Conformément aux dispositions de l'article 37 de l'Ordonnance n 2011-1012 du 24 août 2011, l'accord du Client résulte des paramètres appropriés de son navigateur internet ou de tout autre dispositif placé sous son contrôle.

Les Clients peuvent s'opposer à l'enregistrement de cookies ou être prévenus avant d'accepter les cookies, en configurant leur ordinateur de la manière suivante :

Pour Microsoft Internet Explorer :

1. choisir le menu « Outils », puis « Options Internet »
2. cliquer sur l'onglet « Confidentialité »

Pour Mozilla Firefox :

1. choisir le menu « Outils », puis « Options »
2. cliquer sur l'onglet « Cookies »

Pour Opéra :

1. choisir le menu « Fichier », puis « Préférences »
2. « Vie privée »

Pour Google Chrome :

1. choisir le menu « Personnalisation », puis « Options »
2. cliquer sur l'onglet « Options avancées », puis dans la section « Confidentialité »

Par ailleurs, le Fournisseur procède également à l'analyse de la fréquentation de la Solution Online DataCadabra et des Données à partir de l'exploitation des données de connexion. Les adresses IP relatives aux consultations effectuées ne sont pas conservées au-delà d'un (1) an.

ARTICLE 14 - Sous-traitance

Le Fournisseur peut recourir à des sous-traitants pour la réalisation des services objet des présentes. Le Fournisseur se porte-for du respect par lesdits sous-traitants des engagements définis dans le présent contrat.

En revanche, le Client est informé que certaines fonctionnalités donnent accès à des services faisant appel à des logiciels tiers. Tout dommage provenant exclusivement de l'indisponibilité du service en question ou la responsabilité de leurs éditeurs directs ne pourra engager la responsabilité du Fournisseur vis-à-vis du Client. Le Client s'engage à respecter les règles d'utilisation de ces services décrits dans la documentation utilisateur.

Le Fournisseur garantit le Client d'avoir recours à des prestataires établis sur le sol français ou sur le territoire de l'Union européenne pour l'hébergement des bases de données. Concernant l'hébergement des données techniques, le Fournisseur est libre de recourir au prestataire de son choix et notamment de recourir aux services d'hébergement virtuel.

ARTICLE 15 - Résiliation

Résiliation sans motif : Chacune des parties disposent d'une faculté de résiliation sans motif dans les conditions définies à l'article 4 Durée.

Résiliation pour faute :

La résiliation des présentes pourra également être prononcée à tout moment par le Fournisseur en cas de manquement grave du Client dans les conditions suivantes.

Tout manquement grave du Client à l'une quelconque des obligations mises à sa charge par le présent contrat, non réparé dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi d'une notification avec avis de réception, ouvre droit, pour l'autre partie, de se prévaloir unilatéralement de la résiliation de plein droit du présent contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

Le Fournisseur pourra, dans le cas d'un manquement grave imputable au Client, et notamment en cas de non-paiement des sommes dues, suspendre, après mise en demeure restée infructueuse dans un délai de huit (8) jours, l'Accès à la Solution Online DataCadabra, puis résilier immédiatement le présent contrat à l'issue d'un délai de quinze (15) jours conformément au présent article.

Après la résiliation, le Client s'engage à restituer au Fournisseur, ou à cesser d'utiliser, les codes d'accès à la Solution Online DataCadabra mis à sa disposition.

ARTICLE 16 - Réversibilité

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, les Données personnelles du Client lui seront détruites dans un délai de quatre (4) semaines à partir de la résiliation du présent contrat. Les éventuelles prestations d'assistance complémentaires à la réversibilité qui devraient être effectuées par le Fournisseur seront facturées au Client dans leur intégralité, sur la base des tarifs de conseil du Fournisseur en vigueur au jour de la résiliation des prestations, après acceptation d'un devis présenté à ce titre au Client par le Fournisseur.

ARTICLE 17 - Incessibilité

Dans la mesure où le Fournisseur est le seul titulaire des droits d'exploitation commerciale de la Solution Online DataCadabra hébergées et mises à la disposition du Client, les parties conviennent que le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, ponctuel, incessible et non exclusif.

Dans ces conditions, il est expressément convenu que le présent contrat ne pourra être cédé à un tiers par le Client, sauf accord préalable et écrit du Fournisseur.

Le Client s'engage à informer immédiatement le Fournisseur, par écrit avec accusé de réception, de tout évènement de nature à remettre en cause son existence, son contrôle ou en péril sa situation financière (et notamment en cas de cessation de paiement, redressement judiciaire, liquidation judiciaire, fusion ou opération en capital avec un concurrent du Fournisseur). Le cas échéant, le Fournisseur sera libre de résilier le présent contrat et de couper les services, immédiatement et sans préavis, sans que le Client puisse réclamer un dédommagement du chef de quelque préjudice que ce soit.

ARTICLE 18 - Confidentialité

Chaque partie s'engage à considérer comme confidentiels, et à ne pas reproduire ou divulguer, autrement que pour les seuls besoins d'exécution des présentes, les informations et documents remis par l'autre partie pour la mise en œuvre et au cours de l'exécution des présentes et qui, à raison de leur contenu technique, commercial ou financier devraient être tenus pour confidentiels comme comportant des éléments non divulgués publiquement et/ou purement personnel à la partie concernée.

En cas de contestation relative à l'utilisation des services de la Solution DataCadabra, les Parties reconnaissent la valeur probatoire des enregistrements effectués par les équipements de la Solution et particulièrement l'usage des identifiants personnels du Client au sens de l'article 1316 et suivants du Code Civil.

Il est expressément convenu que toutes informations techniques concernant le Client, notamment les enregistrements statistiques pourront être conservés et archivés par le Fournisseur à des fins probatoires.

ARTICLE 19 - Loi applicable et tribunal compétent

Le présent contrat est soumis à la loi française.

Tout litige fera l'objet d'une tentative de règlement amiable. A défaut de résolution amiable dans les trois (3) mois, Tout différend lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité du présent contrat sera soumise à la compétence exclusive des Tribunaux compétents du siège social du Fournisseur.

La langue applicable pour l'interprétation du présent contrat et ses conséquences est la langue Française.

ARTICLE 20 - Election de domicile

Les parties élisent domicile à leur siège social sauf dérogation expresse précisée au sein des conditions particulières.

Toutes les notifications, pour être valides devront avoir été faites par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse de domiciliation.

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation acceptées à, le .../.../.....

Pour.....,

Représentée par,

En qualité de

Referent User* :

Signature et cachet de l'entreprise

Le client certifie exact le nom du Partenaire « Business » l'ayant amené à souscrire aux présentes CGVU, ci-après (Facultatif) :
.....

** Toute personne formellement habilitée par le signataire des présentes Conditions Générales, à gérer les habilitations des utilisateurs pour le compte du Client.*

Annexe 1 : Offres et Conditions Financières

La Solution Online DataCadabra est hébergée en France au CIV.

L'offre tarifaire de la Solution Online DataCadabra repose sur 2 grands types d'offres :

- Une offre « usage »
- Une offre « abonnement »

1. Détail de l'offre « Usage » :

L'offre usage comprend 2 volets :

- Un abonnement mensuel pour un montant de 100€HT / mois
- Une tarification à l'usage des différentes méthodes disponibles. Le prix à l'usage dépend de 2 éléments :
 - o La complexité de l'analyse
 - o Le nombre de clients présents dans le fichier à analyser

Pour chaque méthode un minimum de facturation est appliqué. Les tarifs sont arrondis aux 5€ les plus proches pour les analyses de niveau 1 et aux 50€ les plus proches pour tous les autres niveaux d'analyse.

Ex : si le calcul de coût réel est de 763€, il vous sera facturé 750€.

Tableau récapitulatif des différentes méthodes par niveau de complexité :

		NIVEAU D'ANALYSE						
		1	2	3	4	5	6	7
SEGMENTER								
	RFM				X			
	PMG			X				
	FRAT					X		
	Typologie							X
	Co-clustering							X
DECRIRE								
	Profil simple			X				
	Profil évolué				X			
	Profil évolution				X			
	Diagnostic Data				X			
	Parcours clients					X		
	Cannibalisation produits				X			
	Profil KYP-GéoTypo			X				
MODELISER								
	Appétence (construction)						X	
	Appétence (exécution)				X			
	Additionnel (construction)							X
	Additionnel (exécution)					X		
	Attrition (construction)							X
	Attrition (exécution)					X		
	Prévision			X				
	Association (construction)						X	
	Association (exécution)				X			
	Graphes							X
SUIVRE								
	Recrutement		X					
	Activité		X					
	Contactabilité		X					
	Top 10 des KPI			X				
CARTOGRAPHIER								
	Densité	X						
	Répartition	X						
	Ponctuelles	X						
	Pénétration	X						
	Evolution	X						
	PMG	X						
	Performance	X						

Exemples de coûts à l'usage :

Niveau analyse	1	2	3	4	5	6	7	
Min. de facturation	50 €	250 €	500 €	1 000 €	1 750 €	2 500 €	3 750 €	
Quantité	10 000	50,0 €	250 €	550 €	1 050 €	1 850 €	2 500 €	4 050 €
	20 000	50,0 €	300 €	650 €	1 200 €	2 100 €	2 850 €	4 300 €
	50 000	50,0 €	350 €	800 €	1 450 €	2 500 €	3 450 €	4 750 €
	100 000	65,0 €	400 €	950 €	1 700 €	2 850 €	4 000 €	5 100 €
	150 000	75,0 €	450 €	1 000 €	1 850 €	3 050 €	4 400 €	5 300 €
	250 000	90,0 €	500 €	1 150 €	2 050 €	3 350 €	4 900 €	5 600 €
	500 000	115,0 €	550 €	1 300 €	2 400 €	3 850 €	5 700 €	6 000 €
	1 000 000	145,0 €	650 €	1 550 €	2 750 €	4 350 €	6 600 €	6 400 €
	1 500 000	165,0 €	700 €	1 700 €	3 000 €	4 700 €	7 250 €	6 700 €
	2 500 000	200,0 €	800 €	1 850 €	3 350 €	5 150 €	8 100 €	7 050 €
	5 000 000	255,0 €	950 €	2 200 €	3 900 €	5 850 €	9 400 €	7 550 €

2. Détail de l'offre « Abonnement » :

L'offre abonnement comprend 3 niveaux :

	BRONZE	SILVER	GOLD
Abonnement	1 compte inclus	2 comptes inclus	5 comptes inclus
Comptes supplémentaires	100€/mois et par compte	100€/mois et par compte	100€/mois et par compte
Modules disponibles	Segmenter Décrire Suivre Cartographier	Tous	Tous
Type d'infra	Mutualisé	Mutualisé	Mutualisé prioritaire
Limitations			
Volume de clients par traitement	250 000	Aucune	Aucune
Nombre de traitements mensuels	50	50	Aucune
Prix annuel HT	15 000 €	30 000 €	66 000 €
Prix mensuel HT	1 250 €	2 500 €	5 500 €

Annexe 2 : Service Level Agreement (SLA)

1. Liste des services :
 - a. Front de la Solution Online DataCadabra
 - b. Ensemble des Web Services d'accès aux différentes fonctionnalités listées dans le « catalogue de services »
 - c. Ensemble des processus listés dans le « catalogue des workflows »
2. Engagement de services :
 - a. Taux de disponibilité du front web 99% en 24/7 (hors plage de maintenance)
 - b. Taux de disponibilité des Web Services d'accès aux différentes fonctionnalités 99% en 24/7 (hors plage de maintenance)
 - c. 90% de l'ensemble des processus exécutés se termine avec succès dans les 4 heures qui suivent le lancement, le temps de traitement peut varier en fonction de la volumétrie de données.
 - d. MGS Solutions se réserve le droit de mettre fin à tout traitement lancé depuis plus de 24 heures.
3. Mesure sur l'engagement de service :
 - a. Scénario exécuté par une sonde externe sur le Front Web tous les ¼ d'heure
 - i. Temps de réponse complet du scénario (Accès home page, login, exécution d'une méthode simple) < à 180 secondes
 - ii. Temps d'affichage moyen de la home page < à 3 secondes
 - b. Surveillance d'accès aux Services d'accès aux données :
 - i. Tous les ¼ d'heure, temps de réponse max < à 1 seconde
 - ii. Sur les processus métier :
 1. Mensuellement : ratio du nombre d'incident / processus lancés
 2. Ratio < à 10%
4. Liste des accès aux supports :
 - a. Ouverture d'incident auprès du support (support@data-cadabra.fr) disponible en 24/7 pour l'ensemble des utilisateurs déclarés
 - b. Résolution des incidents par une organisation en 4 niveaux :
 - i. Niveau 1 : niveau technique (Hardware, réseau, électricité, démarrage des services) + procédure écrite (création / réinitialisation de compte, relance de certains processus)
 - ii. Niveau 2 : niveau Service Manager (aide à l'utilisation simple, relance de l'ensemble des processus)
 - iii. Niveau 3 : niveau software (correction de bug et livraison de correctifs)
 - iv. Niveau 4 : niveau consulting (accompagnement à l'utilisation complexe)
5. Engagement de support :
 - a. La réception d'incident est disponible en 24/7
 - b. La résolution des incidents ne se fait qu'en heure ouvrée française selon les engagements suivants :
 - i. Criticité 1 (P1) : 8h ouvrées françaises (soit 1 jour)
 - ii. Criticité 2 (P2) : 24h ouvrées françaises (soit 3 jours)
 - iii. Criticité 3 (P3) : 40h ouvrées françaises (soit 5 jours)
 - c. Objectif : 95% des incidents résolus dans le temps imparti
6. Matrice de criticité :
 - a. Criticité 1 :
 - i. Front web totalement inaccessible
 - ii. Services web d'accès aux données totalement inaccessibles
 - iii. Impossibilité de lancer un processus (ATTENTION : Lancer pas Terminer)
 - b. Criticité 2 :
 - i. Front web partiellement inaccessible
 - ii. Services web d'accès aux données partiellement inaccessibles
 - iii. Impossibilité de lancer un processus (ATTENTION : Lancer pas Terminer)
 - iv. Non aboutissement d'un processus
 - c. Criticité 3 :
 - i. Bug applicatif (résolution en niveau 3)
 - ii. Demande d'information ou d'assistance sur l'utilisation des services
 - iii. Demande de changement de paramétrage de la Solution Online DataCadabra
7. Moyens mis en œuvre :

Support technique (uniquement disponible aux heures ouvrées françaises)
8. Sécurité et sauvegarde :

La solution de sauvegarde permet de :

 - a. Compresser et dédupliquer
 - b. Disposer de 12 mois d'archives
9. Plan de reprise d'activité :

Le PRA garantit en cas de sinistre majeur une reprise des services sous 48h.
10. Maintenance préventive :
 - a. Les taux de disponibilité s'entendent hors maintenance préventive
 - b. Une plage hebdomadaire de 1h le mercredi entre 13h et 14h ainsi qu'une plage hebdomadaire de 4h le samedi entre 14h et 18h sont réservées aux opérations de maintenance préventive
 - c. Dans le cas où une maintenance préventive extraordinaire s'avère nécessaire, celle-ci sera programmée et les clients et partenaires seront prévenus au moins 72 heures à l'avance.

Annexe 3 : Formulaire de demande d'ouverture/clôture d'accès User à la Solution Online DataCadabra

SOCIETE :

REFERENT USER :

Nom :

Prénom :

Email :

Conformément aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, je vous demande de réaliser les actions suivantes :

Nom	Prénom	Email	Création	Suppression

Fait à :

Le :

Signature précédée de la mention « bon pour exécution »

Cachet de la société :