

# CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES RELATIVES A LA FOURNITURE DE LOGICIELS EN TANT QUE SERVICES

## Préambule

MAGILOG est spécialisé dans la fourniture de services informatiques en mode SaaS. La liste des services informatiques et des applicatifs susceptibles d'être mis à disposition du Client a été portée à sa connaissance sur le site internet de la société, [www.magilog.com](http://www.magilog.com) ou lors de la transmission d'une proposition commerciale. Les services proposés par MAGILOG sont accessibles à distance, par le réseau Internet. Le Client souhaite recourir à une solution informatique externe pour les besoins propres de son entreprise.

## Glossaire

- **Logiciel en tant que Service** : Les termes « Logiciel en mode Saas », « Logiciel Saas », « Service par abonnement », « Logiciel », « Application », désignent le logiciel fourni au travers d'un abonnement et incluant des prestations de services.
- **Service principal et service complémentaire** : Un service principal désigne un service pouvant être exploité de manière autonome, indépendamment de tout autre service. Un service complémentaire (ou nouveau service) est nécessairement attaché à un service principal : Option ou module complémentaire par exemple.
- **Permissions des utilisateurs** : Les « permissions utilisateurs » sont des paramétrages affectant un Utilisateur, permettant d'étendre ou de limiter ses droits et pouvoirs sur l'application.
- **Utilisateur** : Désigne toute personne accédant à la solution logicielle.
- **Utilisateur Administrateur** : Désigne un Utilisateur de l'application ayant des Permissions d'utilisateur étendues, voir totales, sur le Logiciel.
- **Utilisateur Final / Accès utilisateur / Compte utilisateur** : Désigne les préposés ou tout autre personne physique ou morale à qui le Client aurait confié des identifiants permettant l'accès à la solution logicielle.
- **Identifiants** : Désignent l'identifiant propre de l'Utilisateur (login) et le mot de passe de connexion (password)
- **Données de l'exploitation** : Désigne les données saisies et générées par l'application.
- **Fichiers stockés** : Désigne tout fichier téléchargé en vue de son stockage dans l'application, dont l'original est conservé par le Client.
- **Commande initiale et commande additionnelle** : Une commande initiale est la commande d'un service principal accompagné ou non de services complémentaires. Une commande additionnelle est une commande ultérieure portant sur des services supplémentaires.

## Article 1. Objet

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent à la fourniture de tout Logiciel SaaS par MAGILOG, auprès des clients professionnels, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat. L'utilisation par le Client des solutions informatiques SaaS commercialisées par MAGILOG entraîne nécessairement son acceptation des présentes conditions. Toute modification de ces dispositions sera opposable au Client dès sa communication et cela par quelque moyen que ce soit.

## **Article 2. Commande et livraison des abonnements**

### **Activation de l'application**

Après réception de la commande par MAGILOG, le Client recevra par email les directives, ainsi qu'un identifiant et un mot passe lui permettant d'accéder à l'Application. La date à laquelle les directives sont fournies sera reconnue comme étant la date de livraison du service commandé. A partir de la délivrance du mot de passe, MAGILOG n'est plus responsable de celui-ci.

### **Création de comptes utilisateurs supplémentaires**

Dans le cadre de l'utilisation des applications fournies par MAGILOG, l'utilisateur peut avoir la possibilité de créer ou de demander la création de nouveaux accès utilisateurs. Ces accès utilisateurs sont facturés selon les conditions tarifaires en vigueur dès leur activation.

### **Activation de services complémentaires**

Dans le cadre de l'utilisation des applications fournies par MAGILOG, l'utilisateur peut avoir la possibilité d'activer des services complémentaires. Ces nouveaux services sont facturés selon les conditions tarifaires en vigueur dès leur activation.

### **Permissions des utilisateurs**

Le Client est seul responsable de la distribution des accès utilisateurs et de l'attribution des Permissions au sein des applications fournies, en particulier lorsque ces accès permettent de déclencher de telles commandes additionnelles.

## **Article 3. Conditions financières**

En contrepartie du droit d'utilisation des logiciels MAGILOG, associé à des services d'assistance et de maintenance, le Client doit s'acquitter d'une redevance, aussi appelé abonnement. La fréquence de la facturation de cet abonnement est adaptée à la période d'engagement du service souscrit. Tous les abonnements sont facturés en terme à échoir. L'abonnement est payable d'avance pour l'année, par chèque, virement ou mandat administratif. Les garanties accordées par MAGILOG au titre de la sécurité des transactions sont identiques à celles obtenues par MAGILOG de l'éditeur des systèmes de paiement. A défaut d'éléments contraires apportés par le client, les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de MAGILOG et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes, des validations et des paiements intervenus entre le client et MAGILOG. Ces

informations feront foi sauf à en apporter la preuve écrite et contraire par le client. Les factures émises sont envoyées par mail, ou sur demande par courrier postal. Les factures sont payables dès leur émission. Dès lors que le paiement du prix de l'abonnement n'a pas été effectué par le Client à la date prévue, MAGILOG pourra de manière discrétionnaire procéder à la suspension de l'exécution du contrat. La suspension du service n'engendre pas l'arrêt de la facturation. Pour réactiver son compte, le Client devra payer par virement ou chèque, l'intégralité des sommes dues à MAGILOG.

#### **Article 4. Durée d'engagement**

##### **Abonnement**

L'abonnement au service ne débute pas de plein droit par un essai gratuit. Si un essai gratuit est mis en place, lorsqu'il se clôturera le client devra se manifester auprès de la société pour s'abonner. Toute période commencée après l'essai gratuit et à la demande du client est facturée dans son intégralité de plein droit.

##### **Renouvellement**

Le renouvellement du contrat n'est pas tacite ni automatique. Lors du renouvellement, qui doit être demandé par le client, la durée d'engagement est prolongée pour une durée équivalente à la période initiale, soit 12 mois sauf mention contraire sur les factures émises par la société.

##### **Commande additionnelle**

La commande additionnelle de compte(s) utilisateur(s) supplémentaire(s) ne modifie pas la durée d'engagement initiale. Ces comptes sont soumis à un engagement de 1 (un) mois. La commande additionnelle de service(s) complémentaire(s) est soumise à un engagement de durée pouvant varier selon le service souscrit. Le Client sera informé de la durée de cet engagement lors de sa commande, par défaut elle est d'un mois. Lorsque cette durée dépasse la durée de l'engagement auquel est soumis le service principal, l'engagement au service principal est reporté d'autant.

#### **Article 5. Accès à la solution**

La Solution SaaS est disponible sur le réseau internet, via une adresse URL fournie par MAGILOG. Cette adresse est choisie par MAGILOG, et pourra être modifiée unilatéralement par MAGILOG. Lorsque le Client fournit une adresse URL, celle-ci est complémentaire à celle déjà fournie par MAGILOG. Les deux adresses URL fonctionnent simultanément. Le Client est seul responsable du bon fonctionnement de l'adresse URL qu'il fournit. Il devra s'assurer que son paramétrage est conforme aux directives de MAGILOG. MAGILOG se réserve la possibilité de refuser l'utilisation d'une adresse URL fournie par le Client.

#### **Article 6. Compatibilité des logiciels**

Afin d'utiliser les solutions SaaS, le Client doit disposer d'un matériel informatique adéquat, et d'une connexion Internet de qualité suffisante. Etant donné la grande diversité des matériels informatiques et des environnements d'utilisation du logiciel, MAGILOG n'est pas

en mesure de recenser de manière exhaustive les environnements d'exploitation (Matériel et logiciel) compatibles. Dans le cadre des présentes et sauf précision contraire, les garanties apportées au Client sont limitées à l'environnement de référence ci-après décrit : - Ordinateur, smartphone ou tablette, équipé au minimum d'un écran avec une résolution minimale de 1024 par 768 pixels ; - Connexion Internet avec au moins 512kbps de bande passante ; - Système d'exploitation MS Windows, Mac OSX, Linux, iOS, Android - Navigateur Internet IE > 11, Firefox, Google Chrome, Safari.

Lorsque la fiche du Logiciel étend les critères de compatibilité, ces mentions sont fournies à titre indicatif et ne peuvent engager la responsabilité de MAGILOG.

Lorsque la fiche du Logiciel restreint les critères de compatibilité, ces mentions sont fournies à titre impératif et le Client doit s'y conformer dans le cadre de l'utilisation du Logiciel. Le Client est informé que MAGILOG ne maîtrise pas les évolutions techniques des navigateurs Internet. En cas d'incompatibilité du Logiciel avec le navigateur, liée à une évolution de celui-ci, MAGILOG dispose d'un délai de trente (30) jours pour faire évoluer le Logiciel en conséquence. En cas d'impossibilité technique, MAGILOG pourra modifier les prérequis de l'application.

#### **Article 7. Ressources techniques, volumétrie des données**

L'hébergement de la Solution SaaS fournie par MAGILOG est caractérisé par des ressources matérielles, notamment l'espace disque consommé par les fichiers du client, l'espace utilisé par ses données, la puissance de calcul et la bande passante. Les quotas et restrictions d'utilisation de ces ressources matérielles sont précisés sur la fiche descriptive de la Solution SaaS choisie, et dépend du nombre d'accès utilisateurs déclarés. Pour assurer le traitement des données du Client, des quotas et restrictions sur la quantité d'un même type de données traitées peuvent être appliqués. Néanmoins le client sera consulté au préalable et la solution la plus adaptée sera proposée.

#### **Article 8. Sécurité**

Le Client est seul et totalement responsable de l'utilisation, de la conservation et de la confidentialité des identifiants et des mots de passe permettant l'accès aux logiciels fournis par MAGILOG. Le Client est responsable de la définition de sa propre politique de sécurité informatique, et devra la mettre en œuvre au travers de moyens organisationnels et matériels adaptés à ses enjeux.

#### **Piratage ou accès frauduleux**

En cas de piratage ou d'accès frauduleux au logiciel, MAGILOG pourra en suspendre les accès de manière discrétionnaire, immédiate et sans préavis. Cette interruption n'ouvre droit à aucune indemnité au bénéfice du Client.

#### **Article 9. Sauvegarde**

Données d'exploitation : Dans le cadre de ses Prestations, MAGILOG assurera la sauvegarde régulière des Données d'exploitation du Client. Sauf mention contraire, le plan de sauvegarde est constitué de : - 1 sauvegarde quotidienne complète, conservée 24 (vingt-

quatre) heures - 1 sauvegarde hebdomadaire complète, conservée 7 (sept) jours - 1 sauvegarde mensuelle complète, conservée 30 (trente) jours. MAGILOG s'engage à effectuer la restauration d'une sauvegarde suivant les modalités suivantes : - Gratuitement, en cas de problème technique imputable à MAGILOG ; - Au titre d'une prestation supplémentaire facturée au tarif en vigueur, pour toute autre raison (en cas d'erreur de manipulation, d'utilisation malveillante de la solution, etc.). Dans le cadre de la restauration gratuite d'une sauvegarde, MAGILOG restaure la sauvegarde dans son intégralité et ne peut répondre aux demandes de restaurations partielles des données.

### **Stockage de fichiers**

Dans le cadre de fichiers importés par le Client dans la Solution SaaS, celui-ci est responsable et fera son affaire personnelle de la conservation des fichiers d'origine sur un système informatique indépendant.

### **Applications de tests, de formation ou gratuites**

Les données contenues dans ces applications ne sont pas sauvegardées, ni soumises aux garanties apportées par MAGILOG.

### **Article 10. Engagement de disponibilité**

#### **Accès aux Services**

MAGILOG met à la disposition du Client le Logiciel SaaS, via le réseau internet, 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Toutefois, MAGILOG se réserve le droit de restreindre totalement ou partiellement l'accès à la Solution SaaS afin d'en assurer la maintenance. MAGILOG informera le Client de telles opérations par tout moyen.

#### **Taux maximum d'indisponibilité du Logiciel**

Le taux d'indisponibilité mensuelle maximum du Logiciel est fixé à 5% (cinq pourcent) du temps. Les périodes de maintenance réalisées entre 19 heures et 8 heures ainsi que les week-ends ne sont pas comptabilisées dans cette mesure. MAGILOG ne pourra être tenu responsable des difficultés d'accès aux Solutions SaaS dus à des perturbations du réseau internet.

#### **Pénalités**

En cas de dépassement de cette tolérance d'indisponibilité, le Client sera en droit de réclamer le paiement par MAGILOG d'une pénalité. Pour chaque heure d'indisponibilité au-delà du taux maximum mensuel défini, le montant de la pénalité due sera alors égal à 1/200<sup>ième</sup> du prorata mensuel du tarif annuel de l'abonnement pour le service concerné, au cours du mois où le dépassement a été constaté. Le montant de cette pénalité ne peut être supérieur au prorata mensuel du tarif annuel de l'abonnement au service concerné.

#### **Mesure du taux de disponibilité**

MAGILOG met en œuvre des procédures de contrôle du taux de disponibilité et s'engage à communiquer sincèrement les informations issues de ce contrôle. Dans le cas où le Client

contesterait les mesures relevées par MAGILOG, il pourra mettre en œuvre une solution de contrôle contradictoire sous réserve d'en informer MAGILOG avec un préavis de 7 (sept) jours. L'ensemble des frais liés à ce contrôle seront supportés par le Client.

## **Article 11. Engagement de fluidité**

### **Engagement en matière de fluidité du service**

MAGILOG s'engage à respecter un temps de réponse convenable pour l'utilisateur en matière de fluidité du service. Ce temps de réponse convenable est apprécié en fonction des contraintes techniques du service utilisé et de la fréquence de consultation de celui-ci. Pour l'affichage des pages courantes, un délai moyen maximum de 15 (quinze) secondes doit être respecté par l'application. Pour l'affichage des résultats de recherche, un délai moyen maximum de 30 (trente) secondes doit être respecté par l'application. Sont exclues de ce délai moyen maximum, les pages : - permettant l'import ou l'export de données, - d'affichage des résultats des recherches avancées, - d'affichage de tableaux de synthèse ou de statistiques, - de téléchargement de fichiers, - de traitement par lot. Ces engagements ne sont opposables à MAGILOG que si le Client respecte strictement les quotas et restrictions prévues au contrat.

### **Mesure de la fluidité du service**

MAGILOG met en œuvre des procédures de contrôle de la fluidité des services, et s'engage à communiquer sincèrement les informations issues de ce contrôle. La mesure de la fluidité du service s'effectue sur un ensemble de 10 mesures successives, espacées d'un délai minimum de 1 heure, sur une période maximale de 24 heures. Afin d'écartier toute perturbation d'origine externe à MAGILOG dans la prise de mesures, celles-ci sont effectuées sur un ordinateur fourni par MAGILOG, et situé en son siège social, ou dans ses bureaux. Dans le cas où le Client contesterait les mesures relevées par MAGILOG, il pourra demander la mise en œuvre d'une procédure de contrôle contradictoire. L'ensemble des frais liés à ce contrôle seront supportés par le Client. En cas de défaillance avérée de MAGILOG, le coût des tests facturés par MAGILOG sera intégralement remboursé au Client, et MAGILOG devra corriger l'anomalie dans un délai raisonnable, et procéder à de nouvelles mesures gratuitement.

## **Article 12. Demandes d'interventions**

Afin d'assurer un service de qualité, MAGILOG fournit un service d'assistance aux utilisateurs et de maintenance corrective. Ces interventions sont fournies dans le cadre de l'accès au Service SaaS, et doivent être demandées par le client par mail à l'adresse [benjamin.margel@magilog.com](mailto:benjamin.margel@magilog.com) .

## **Article 13. Systèmes Tiers**

Dans le cadre du Service SaaS, les engagements de MAGILOG ne concernent que les logiciels édités et fournis par MAGILOG. En particulier, MAGILOG ne saurait être tenu responsable de dysfonctionnements dont l'origine serait liée, directement ou indirectement, à un Système Informatique Tiers.

## **Article 14. Mises à jour**

### **Mise à jour mineure**

Ces mises à jour portent sur de légères modifications de l'application, et correctifs aux dysfonctionnements. Les mises à jour mineures sont effectuées par MAGILOG à sa convenance, si non critique, de préférence durant les horaires de maintenance.

### **Mise à jour majeure**

Ces mises à jour apportent de nouvelles fonctionnalités et modifient parfois de manière importante le comportement du logiciel. Les mises à jour majeures sont effectuées par MAGILOG, à titre gratuit ou onéreux.

### **Article 15. Résiliation**

Dans le cas de manquement grave par l'une des Parties à l'une quelconque des obligations résultant du contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de réparer ce manquement dans un délai maximum d'un (1) mois, au visa express de cette clause. S'il n'est pas remédié à ce ou ces manquements dans un délai d'un (1) mois, le contrat sera alors réputé résilié automatiquement sans préavis ni formalité judiciaire.

#### **Résiliation sur initiative du Client**

Lorsque l'abonnement débute par une période d'essai, le Client peut, durant toute la période de l'essai, résilier à tout moment son abonnement par l'envoi d'un simple mail à l'adresse [benjamin.margel@magilog.com](mailto:benjamin.margel@magilog.com). Toute demande de résiliation effectuée avant la fin de la période d'essai n'est soumise à aucun préavis et n'engendrera aucune facturation. Dans tous les autres cas, pour une demande de résiliation d'un abonnement, et quelle qu'en soit la raison, le client doit adresser sa demande de résiliation par email à l'adresse [benjamin.margel@magilog.com](mailto:benjamin.margel@magilog.com). La résiliation de l'abonnement est alors soumise à un préavis d'un (1) mois. MAGILOG a droit au paiement des prestations accomplies et restant à accomplir dans le respect de la durée d'engagement souscrite par le Client et/ou reconduite selon les conditions en vigueur, jusqu'au jour de la résiliation effective, laquelle interviendra à l'issue du préavis d'un (1) mois ayant commencé à courir à réception de la demande de résiliation et dans le respect de la durée de vos engagements.

#### **Résiliation sur initiative de MAGILOG**

La résiliation du présent contrat en cas d'inexécution contractuelle de l'une de ses obligations par le Client, entraîne automatiquement et de plein droit la déchéance du terme pour toutes les sommes dues par le Client à MAGILOG, y compris des sommes dues au titre des engagements contractuels, lesquelles deviennent immédiatement exigibles.

### **Article 16. Remboursement**

Les paiements perçus par MAGILOG ne sont pas remboursables et aucun remboursement ou avoir ne sera accordé pour les périodes d'utilisation partielle. Après résiliation, le Client continuera à avoir accès au service jusqu'à la fin de la période facturée.

### **Article 17. Dispositions finales**

Le contrat, les présentes conditions contractuelles et toutes les relations juridiques en découlant sont régis par la loi française. Pour tous les conflits découlant du contrat ou des présentes conditions contractuelles ou qui y sont associés, les juridictions compétentes sont celles de NIMES (30, France), à l'exclusion de toute autre.

**Le simple fait de passer commande auprès de MAGILOG vaudra acceptation pleine et entière des présentes conditions, et des conditions générales de ventes par le Client.**

MAGILOG

Représenté par Benjamin MARGEL

Agissant en sa qualité de Président Directeur Général

