

## BON DE COMMANDE - INITIALISATION SKOLENGO ESPACE NUMÉRIQUE DE TRAVAIL POUR LES ECOLES ECLAT – BFC

**Données pour dépôt facture CHORUS PRO :**

Numéro d'engagement \_\_\_\_\_

Code service \_\_\_\_\_

Contact de facturation \_\_\_\_\_

**Personne à contacter :**

Nom : \_\_\_\_\_

Numéro de Téléphone : \_\_\_\_\_

Nom de la collectivité \_\_\_\_\_

Siret de la collectivité \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

CP Ville \_\_\_\_\_

*Le présent bon de commande est intégralement et exclusivement soumis aux Conditions Générales de Vente Kosmos, accessibles en ligne à l'adresse URL <https://www.kosmos-education.com/fr/conditions-generales-de-vente> ainsi qu'aux Conditions Particulières applicables aux produits et/ou services (<https://www.kosmos-education.com/fr/conditions-particulières-de-services-informatiques>) commandés ci-dessous. Il appartient au Client de télécharger les Conditions Générales de Ventes et de conserver l'ensemble de ces documents. Les Conditions Générales de Vente en ligne ainsi que les Conditions Particulières applicables transmises par Kosmos forment, avec le présent Devis, le Contrat. La signature du Devis emporte acceptation sans réserve du Contrat*

Désignation	Quantité	Prix unitaire en € HT	Total en € HT
<ul style="list-style-type: none"> <li>MISE EN ŒUVRE DU SERVICE (obligatoire pour l'initialisation du portail la première année)</li> <li>FORMATION EN PRESENTIEL _ 1 Journée (limitée à 10 participants - option)</li> <li>SEMINAIRE DE PRESENTATION EN PRESENTIEL (1/2journée) (option)</li> </ul>	Nbre écoles = _____ Nbre = _____ Nbre = _____	31,65 € 949,50 € 474,75 €	_____ € _____ € _____ €
<ul style="list-style-type: none"> <li>FOURNITURE DU SERVICE ENT (<b>pour 12 mois à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024</b>)</li> <li>Accès au support téléphonique « Allo Skolengo » de niveau 1 pour 2 points de contact par école <b>pour 12 mois à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024</b> - (1/3 UO chef de projet chez le titulaire)</li> </ul>	Nbre d'élèves = _____ Nbre d'écoles = _____	0,53 € 123,08 €	_____ € _____ €
<ul style="list-style-type: none"> <li>FOURNITURE DU SERVICE ENT (<b>pour 20 mois à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024</b>)</li> <li>Accès au support téléphonique « Allo Skolengo » de niveau 1 pour 2 points de contact par école <b>pour 20 mois à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024</b> (5/3 UO chef de projet chez le titulaire)</li> </ul>	Nbre d'élèves = _____ Nbre d'écoles = _____	0,88 € 205,13€	_____ € _____ €

	Base TVA 20% :		Total HT : _____ € Total TVA : _____ € Total TTC : _____ €
--	----------------	--	--

<b>Conditions de Facturation :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conditions de règlement :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du service à la mise en ligne du (des) portail(s) ENT</li> <li>Formation et séminaire : 100 % à service fait</li> <li>Fourniture du service ENT : 100% à terme à échoir</li> </ul> </li> <li>Les factures sont payables à trente (30) jours à compter de la date de réception de facture</li> </ul>
<b>Documents de référence :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marché n° 2019-11S04M0059-00 notifié le 07/03/2019 (Prix révisé Syntec au 18/08/2023)</li> <li>Conditions générales de vente Kosmos</li> <li>Annexe RGPD aux Conditions Générales de Vente Kosmos</li> <li>Conditions particulières de Service Saas Kosmos</li> </ul>

<b>Nom (s) des écoles et Nombre d'élèves par école(s) à déployer</b> (à renseigner par la collectivité) :	<hr/> <hr/> <hr/>
--	-------------------

<b>Nom, signature et cachet du client</b>	<b>Bon pour accord,</b> le _____
---	-------------------------------------

Merci de nous retourner ce Bon de Commande signé par courriel à [administration@skolengo.com](mailto:administration@skolengo.com). La réception par Kosmos du Bon de Commande signé marque l'accord du Client.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE KOSMOS

### PREAMBULE

La société **Kosmos**, société par actions simplifiée au capital de 429.979 €, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°419 223 425, dont le siège social est situé 8 rue Kervegan à Nantes (44000), édite une gamme de progiciels de gestion de contenus et s'est spécialisée dans le développement de solutions à destination tant des collectivités publiques que des entreprises privées, notamment en mode SaaS. En outre, Kosmos fournit des prestations de conseil, de développement et d'intégration, d'hébergement, de support et de maintenance liées notamment à ses progiciels.

Après avoir pris connaissance des caractéristiques des services et/ou des progiciels de Kosmos et s'être assuré de leur adéquation avec ses besoins et son infrastructure informatique, le Client a souhaité passer commande dans les conditions des présentes. La signature du Devis de Kosmos par le Client emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales.

### 1. DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule, utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

**Conditions Générales** : désigne les présentes conditions générales.

**Conditions Particulières** : désigne les conditions particulières signées entre Kosmos et le Client, éventuellement assorties d'annexes techniques, et soumises aux présentes Conditions Générales, par lesquelles le Client commande un ou plusieurs Service(s) ou Licence(s).

**Contrat** : désigne l'ensemble constitué des Conditions Générales, des Conditions Particulières, de leurs éventuelles annexes et du Devis signé par le Client et retourné à Kosmos, à l'exclusion de tout autre document.

**Devis** : désigne le document adressé par Kosmos exposant les Logiciels ou Services proposés au Client. Le Devis peut comporter des annexes, notamment toute note de cadrage décrivant les Services. La signature du Devis par le Client emporte commande ferme des Logiciels et/ou Services stipulés et pleine acceptation des Conditions Générales et Conditions Particulières Kosmos par le Client. Le Devis peut accompagner une proposition commerciale émise par Kosmos.

**Données** : désigne les données et fichiers du Client. Les Données sont susceptibles de comporter des données personnelles, traitées par Kosmos conformément et dans la limite des engagements stipulés au Contrat.

**Extensions** : désigne les modules fonctionnels K+ packagés, développés et édités par Kosmos. Les extensions sont la propriété exclusive de Kosmos. Leurs fonctionnalités sont décrites à l'éventuelle Proposition commerciale de Kosmos ou sur son site web. Selon les stipulations du Devis, une Extension est fournie dans le cadre d'une licence libre ou dans le cadre des Conditions Particulières de Licence.

**Jour et/ou Heure ouvré(es) Kosmos** : désigne les jours ouvrés de la semaine du lundi au vendredi, et les pages horaires pendant ces jours ouvrés, de 9h à 17h30 (heure de Paris) sans interruption, hors jours fériés français et hors jours exceptionnels non travaillés chez Kosmos et signalés sur son site web communautaire.

**Licence** : désigne la concession par Kosmos au Client du droit d'utiliser un ou plusieurs Logiciel(s) ou Extension, dans les conditions décrites aux Conditions Particulières. Au sens des présentes Conditions Générales, les Extensions sont des Logiciels.

**Livable** : désigne tout élément (logiciel, documentaire, etc.) réalisé par Kosmos spécifiquement pour le compte du Client dans le cadre d'un Service.

**Logiciel** : désigne les solutions « K-portal », « K-Plus » et/ou « K-d'école » éditées par Kosmos ainsi plus généralement que toute Extension, plug-in, interface, librairie ou autre module logiciel développée par Kosmos.

**Matériel** : désigne les matériels informatiques éventuellement fournis par Kosmos selon Devis ou intégrés dans le cadre d'un Service. Les Matériels fournis au Client ne sont accompagnés que des garanties fournies par leurs constructeurs respectifs, l'engagement de Kosmos étant limité à l'exécution des Services et, le cas échéant, la livraison des Matériels inclus.

**Service** : désigne toute prestation commandée à Kosmos par le Client conformément au Devis et aux Conditions Particulières de Services afférentes. Les Services peuvent comprendre tous types de services informatiques, notamment : services SaaS, assistance technique en régie ou au forfait, maintenance corrective et évolutive, tierce maintenance applicative, développement et intégration de modules logiciels, hébergement.

**Utilisateurs** : désigne les personnes expressément habilitées par le Client (membres de son personnel, sous-traitants, clients finaux, etc.) pour bénéficier des Services ou d'un accès aux Logiciels sous Licence au nom du Client. En fonction des droits acquis, les Utilisateurs peuvent aussi être des développeurs ou administrateurs du Client.

### 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et modalités applicables à toute fourniture de Services ou de Licence par Kosmos.

### 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et annule et remplace tous documents antérieurs conclus entre elles sur le même objet. Les documents contractuels sont par ordre de priorité décroissant :

- (i) Le ou les Devis signé(s) par le Client et reçu(s) par Kosmos dans les conditions de l'article « Commandes » et ses éventuelles annexes,
- (ii) Les Conditions Particulières Kosmos applicables,
- (iii) Les présentes Conditions Générales.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut. Kosmos est susceptible de modifier les présentes Conditions Générales applicables au Service. Le cas échéant, Kosmos en informe le Client, qui pourra soit poursuivre l'utilisation du Service dans les nouvelles conditions, soit résilier le Contrat sans indemnité, moyennant l'observation d'un préavis d'un mois.

### 4. DUREE

Le Contrat entre en vigueur à la date de réception par Kosmos du Devis signé par le Client, pour la durée maximale stipulée au Devis, notamment en cas de pluralité de Services ou de commande d'une Licence. Les engagements dont la nature le requiert (confidentialité, propriété intellectuelle) se prolongent toutefois au-delà du terme du Contrat.

### 5. COMMANDE

Chaque Devis contient la description des Services et/ou Licences commandés et leurs prix. Dans le cas des Services, le Devis peut s'accompagner d'une note de cadrage indiquant les estimations budgétaires et calendaires et la méthode mise en œuvre. Par défaut, le Devis est valable pour une durée d'un mois, le Client devant le renvoyer signé à Kosmos par voie postale avant l'expiration de ce délai. À défaut, Kosmos n'est tenu d'aucune obligation à l'égard du Client, aucune prestation n'est engagée et le Devis est caduc. Avec l'accord spécifique de Kosmos, une copie du Devis signé peut être renvoyée par le Client par fax ou email, mais ne dispense pas le Client de retourner le Devis signé par

voie postale. Il est rappelé que le Contrat est formé à la réception par Kosmos du Devis signé par le Client, nonobstant l'envoi du Devis signé par email ou fax.

## 6. FOURNITURE DES SERVICES / LICENCES

Les modalités spécifiques à chaque type de Services et de Licences de Logiciels sont définies dans l'éventuelle note de cadrage ou aux Conditions Particulières (notamment selon les Services : les prérequis, conditions de délivrance, délais et niveaux de services, méthode de développement, procédures de recette, et éventuelle garantie).

Kosmos s'engage à fournir les Licences et/ou les Services commandés conformément aux règles de l'art et selon une obligation générale de moyens. Kosmos s'efforce de fournir les Services dans le respect des dates et délais indicatifs stipulés au Devis. Toutefois compte tenu du caractère technique des Services et du rôle joué par le Client dans leur exécution notamment s'agissant des Services de maintenance logicielle, en aucun cas un éventuel retard de Kosmos ne donne lieu à l'application d'une pénalité quelconque ou minoration de facture, ce que le Client reconnaît.

Le Client s'engage à collaborer activement avec Kosmos, et à ce titre notamment, à (i) exprimer de façon claire et précise ses besoins, (ii) procéder sans délai à la réception des Licences, Services ou Livrables, (iii) mettre à disposition de Kosmos tout moyen matériel et humain utile à la délivrance des Licences et/ou Services, (iv) assurer l'accès à ses locaux, données, documents, fichiers, informations et programmes utiles à l'exécution du Contrat, et (v) respecter les obligations de paiement définies à l'article « Conditions Financières ».

Sauf stipulation contraire aux Conditions Particulières, le Client effectue la recette des Livrables et/ou des Logiciels fournis par Kosmos afin de vérifier leur conformité à leur description au Devis accepté. Sauf stipulation contraire aux Conditions Particulières, le Client dispose d'un délai de cinq (5) Jours à compter de la remise des Logiciels ou Livrables pour notifier par écrit à Kosmos les éventuelles non-conformités qu'il a identifiées, Kosmos s'engageant à y remédier dans les meilleurs délais. À défaut d'une telle notification dans ce délai, la recette est acquise de plein droit. Toute utilisation ou mise en production des Logiciels et/ou Livrables vaut recette.

Les Services et Licences dont le résultat n'est pas matérialisé par la remise d'un Livable sont réputés acceptés au fur et à mesure de leur fourniture par Kosmos, sauf remarques écrites exprimées par le Client dans un délai de cinq (5) Jours à compter de leur exécution.

Sauf stipulation contraire dans le Devis ou s'ils sont concédés dans le cadre d'une licence libre, Kosmos se réserve l'exclusivité de la maintenance de ses Logiciels, conformément à l'article L.122-6-1 1° al. 2 et par application des Conditions Particulières applicables. En outre Kosmos est libre de faire évoluer ses Logiciels et Services de manière discrétionnaire, et s'engage à ce que cette évolution n'entraîne aucune régression fonctionnelle auprès du Client.

## 7. LIVRAISON ET MAINTENANCE DES MATERIELS

Le cas échéant, les Matériels sont livrés sur le site du Client à la date indicative stipulée au Devis ou dans un Devis spécifique. Le Client effectue impérativement un contrôle de conformité à la livraison, et signale tout Matériels manquant ou endommagé sans délai, sur le bon de livraison remis, afin de permettre à Kosmos de faire les vérifications nécessaires auprès du transporteur ou du constructeur concerné.

Les Matériels font l'objet d'une réserve de propriété jusqu'au complet paiement par le Client des prix correspondants. Les Matériels passent sous la garde et la responsabilité du Client, tous risques confondus, à compter de leur livraison sur le site du Client, qui s'engage à contracter toute police d'assurance liée auxdits Matériels, à sa seule charge.

L'intégration des Matériels est effectuée conformément aux Conditions Particulières de Services informatiques Kosmos le cas échéant. La maintenance des Matériels, en cas de dommage ou dysfonctionnement, est précisée au Devis et correspond aux engagements du constructeur en cause. Le cas échéant, il appartiendra au Client de contracter un contrat de maintenance technique du Matériel directement auprès du constructeur. En cas de dommage ou dysfonctionnement d'un Matériel, Kosmos pourra faire procéder à sa réparation ou son remplacement selon les conditions

précisées au Devis. L'intervention de Kosmos est facturée selon le barème indiqué au Devis.

## 8. CONDITIONS FINANCIERES

Les prix des Services et des Licences (coûts d'Initialisation, redevances d'abonnement, unités d'œuvre pour les Services ou la Maintenance) sont stipulés aux Devis. Par défaut ils sont exprimés hors taxes, en euros, nets et sans escompte. Les éventuels frais de déplacement et de séjour des personnels de Kosmos chargés d'exécuter un Devis sont facturés aux frais réels de manière additionnelle.

L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client. Le Devis précise l'échéancier de paiement. Sauf stipulation contraire, les factures sont payables à trente (30) jours à compter de la date de facture.

Pour certains Services, Matériels ou Licences, le Client peut payer en ligne. Le cas échéant, le Client procède au paiement par application des présentes et des conditions contractuelles de paiement qui lui sont présentées en ligne par le partenaire de paiement sécurisé retenu par Kosmos. La commande n'est effective et traitée par Kosmos qu'à compter de la confirmation du paiement.

Tous les prix et redevances sont révisibles chaque année au 31 décembre, par application de la formule «  $R2 = R1 (S2 / S1)$  ». Pour les besoins de la formule, « R2 » désigne le montant de la redevance après révision, « R1 » désigne le montant de la redevance initiale ou précédemment révisé, « S2 » désigne le dernier indice SYNTEC connu à la date de révision et « S1 » l'indice SYNTEC connu à la date de signature du Contrat ou lors de la dernière révision.

En toute hypothèse, tout retard de paiement entraîne l'application au Client (i) de l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, (ii) des frais supplémentaires qui seraient nécessaires au recouvrement de la créance, (iii) d'un intérêt de retard non libératoire à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, comptabilisé en jours à compter du premier jour de retard sur la date d'exigibilité de la facture et jusqu'au jour du paiement effectif. En cas de retard persistant de plus de quinze (15) jours calendaires, toutes les factures émises par Kosmos deviennent exigibles, et Kosmos pourra suspendre les Services sans indemnité ni nouveau préavis, et/ou mettre en œuvre la résiliation du Contrat aux torts exclusifs du Client.

## 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Kosmos est et demeure seule titulaire de l'ensemble des droits relatifs aux Logiciels, aux Services et aux Livrables, ainsi que sur sa marque, son logo, son système informatique et l'ensemble de ses ressources. En aucun cas le Contrat ne peut avoir pour effet de transférer au Client quelque droit de propriété intellectuelle que ce soit sur les Logiciels et Livrables, sauf cas particulier d'une cession des droits de propriété intellectuelle sur un Livable expressément convenue dans les Conditions Particulières. Le Client s'engage donc à maintenir intacte toute mention de propriété intellectuelle figurant sur les Logiciels, Livrables et/ou leur documentation, et s'interdit plus généralement tout acte pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits et à l'image de Kosmos. Le Client prend vis-à-vis des Utilisateurs toutes les mesures utiles de formation, d'information et de prévention pour éviter toute atteinte aux droits de Kosmos.

En outre, Kosmos conserve tous enrichissements en termes de compétences techniques, expériences et savoir-faire qu'elle serait amenée à développer ou acquérir dans le cadre de l'exécution du Contrat et notamment dans le cadre des Services exécutés pour le Client quels qu'ils soient.

Le Client est et demeure seul propriétaire des Données, de ses propres marques et logos ainsi que de son propre système informatique. Le Client autorise Kosmos à citer sa marque et son logo dans le cadre de la promotion de ses services, et à les reproduire à titre de référence commerciale sur son matériel promotionnel notamment en ligne, à l'exclusion de toute autre utilisation.

## 10. GARANTIE DE JOUISSANCE PAISIBLE

Kosmos garantit disposer de tous les droits de propriété intellectuelle lui permettant de fournir Licence(s), Livrables et/ou Service(s) au Client. En conséquence, Kosmos accepte de défendre et d'indemniser le Client pour les dommages liés à des réclamations, poursuites ou condamnations, intentés par un tiers alléguant que tout ou partie d'un Logiciel, Livrable ou Service contrefait ses droits d'auteur, sous réserve que le Client lui notifie immédiatement par écrit l'existence de la poursuite, fasse une demande pour sa défense, lui apporte sa totale coopération dans ladite défense et ne transige pas sans avoir au préalable recueilli l'accord écrit de Kosmos.

Dans la mesure où Kosmos reconnaît que le composant litigieux est contrefaisant, elle pourra à son choix et à ses frais : (i) modifier le composant en cause de sorte que le Logiciel ou Livrable ne soit plus contrefaisant, (ii) remplacer le composant litigieux par un composant non contrefaisant, aux fonctionnalités globalement équivalentes en performances, (iii) obtenir les droits d'utilisation pour que le Client puisse continuer à exploiter le Logiciel ou le Livrable conformément aux termes du Contrat.

La présente garantie ne s'applique pas aux composants open source qui seraient intégrés ou utilisés au sein d'un Logiciel ou d'un Livrable. Elle ne s'applique pas non plus dans tous les cas d'exclusion de maintenance et/ou de responsabilités stipulés au Contrat, et en toute hypothèse à toute action en contrefaçon résultant d'une utilisation, combinaison, modification, adaptation ou exploitation des Logiciels, Livrables ou Services, non conforme à la documentation, au Contrat, ou non expressément autorisée au préalable par Kosmos.

Dans le cas où un Logiciel est fourni par Kosmos sous licence libre, seule la licence libre régit les droits et obligations du Client, qui s'engage à s'y conformer en tous points. De plus, le Client se conforme aux règles de fonctionnement communautaire de la forge en ligne sur laquelle le logiciel libre sera disponible.

## 11. LIMITES D'UTILISATION

Le Client s'engage à ne charger et traiter via les Services/ Logiciels / Matériels que des Données professionnelles et strictement licites. En particulier, le Client s'interdit et interdit aux Utilisateurs de charger ou traiter toute Donnée contraire aux lois, aux règlements ou à l'ordre public, et notamment tout contenu à caractère xénophobe, sectaire, prosélyte, diffamatoire, injurieux, pornographique ou pédopornographique, violent, frauduleux, ainsi que toute atteinte aux mineurs, à la protection de la vie privée, de l'image des personnes ou des droits des tiers (notamment par stockage de fichiers obtenus en violation des droits de leurs auteurs ou ayant-droits). En conséquence, le Client tient Kosmos indemne de toute action ou condamnation civile ou pénale liée à ses Données. Le Client est seul responsable des Données chargées, des traitements, instructions et procédures qu'il active, ainsi que des résultats obtenus, notamment via les Services SaaS ou d'hébergement. Il s'engage à ne pas faire un usage contraire à la réglementation applicable à ses activités professionnelles ou aux communications électroniques, ni apporter son concours à un tel usage. Kosmos se réserve le droit d'interrompre immédiatement, sans préavis ni indemnité, l'accès du Client aux Services/Logiciels en cas d'utilisation non conforme au Contrat ou de menace sur l'intégrité des infrastructures de Kosmos.

## 12. COLLABORATION

En toute hypothèse et quels que soient les Services exécutés par Kosmos auprès du Client, celui-ci est tenu d'une obligation de collaboration qui concourt à la bonne exécution desdits Services. A ce titre, le Client est notamment tenu de (i) désigner un interlocuteur unique auprès de Kosmos, coordonnateur des demandes d'intervention et responsable de la mise en œuvre des instructions de Kosmos, (ii) d'assurer aux Utilisateurs un niveau de compétence et de formation permettant une utilisation des Logiciels et/ou Services conforme à leurs destination et documentation, (iii) fournir toute information, élément ou validation nécessaire aux prestations de Kosmos, (iv) fournir et rappeler à chaque intervention de Kosmos les éventuelles procédures spécifiques (sécurité, accès, normes d'exploitation, etc.) en vigueur chez lui, (v) donner à Kosmos ou à tout tiers qu'il se substituerait le libre accès à son système informatique notamment dans le cadre de la télémaintenance, et (vi) procéder aux opérations de

sauvegarde de ses Données et applications préalablement à toute intervention de Kosmos.

## 13. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'oblige à tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie dans le cadre du Contrat et qui auront été expressément et clairement désignées comme « confidentielles » par la Partie les divulguant. Sur ces documents et éléments notés « confidentiels », chaque Partie s'engage notamment à (i) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre qu'a des préposés ayant besoin de les connaître dans le cadre de leur fonction, et (ii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie que pour exercer ses droits et obligations aux termes du Contrat. Par exception, toute information émanant de Kosmos et relative à sa stratégie et ses roadmaps Logiciels est confidentielle, même sans labellisation expresse.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de trois (3) ans après le terme du Contrat (sauf stipulation contraire au sein d'une Licence portant notamment sur les codes sources des Logiciels, qui demeurent confidentiels aussi longtemps que Kosmos en décide ainsi).

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause. Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers préalablement autorisés qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

## 14. DONNEES PERSONNELLES

Au sens de la réglementation applicable, soit le Règlement européen de protection des données « RGPD » n°2016-679 et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, le Client constitue le « responsable des traitements » et Kosmos constitue son « sous-traitant ». Dans ce contexte, le Client est susceptible de (i) remettre à Kosmos pour les besoins des Services, et/ou (ii) de charger, traiter et faire héberger des données personnelles, via un Service fourni par Kosmos.

En qualité de sous-traitant, Kosmos ne traite lesdites données que dans la mesure nécessaire à l'exécution du Contrat (sauf en cas de Service SaaS ou d'hébergement où le Client traite lui-même à distance les données sous sa propre responsabilité), en application des finalités convenues et sur les instructions du Client. Il appartient au Client de déterminer les catégories de données personnelles collectées auprès des Utilisateurs et remises à Kosmos ou accessibles à celle-ci dans le cadre des Services. Une annexe RGPD précise les catégories de personnes concernées, les catégories de données personnelles traitées, les finalités poursuivies via les Services, et les durées de conservation des données personnelles par Kosmos (sous réserve de ses propres obligations légales de conservation de la preuve).

Au titre de la protection des données personnelles, Kosmos s'engage à (i) garder les données personnelles confidentielles, (ii) mettre en œuvre au sein de ses Services les mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de protéger les données personnelles, (iii) fournir sur demande la description des mesures mis en œuvre au sein des Services pour protéger les données personnelles (étant rappelé que le Client est seul responsable de la sécurité, des modalités d'accès et de la protection des données personnelles sur son propre système d'information, au sein de son organisation et auprès de ses sous-traitants), et (iv) ne recourir qu'à ses sous-traitants ultérieurs préalablement validés par le Client. En tant

que de besoin, la signature du Devis vaut validation par le Client des sous-traitants ultérieurs listés par Kosmos et utilisés à la date de cette signature.

Les données personnelles sont traitées par Kosmos exclusivement sur le territoire de l'Union Européenne, ou le cas échéant selon les modules tiers mis en œuvre, en cas de transfert des données en dehors de ce territoire, Kosmos prend les précautions nécessaires au regard de la réglementation pour faire assurer la protection des données personnelles par l'entité destinataire, pour le traitement ainsi confié.

En tant que de besoin, Kosmos s'engage à (i) assister et coopérer avec le Client en cas de mise en œuvre d'une analyse d'impact ou de demande de l'autorité de contrôle, (ii) mettre en œuvre et maintenir une procédure de signalement des éventuelles violations de données personnelles conduisant à l'alerte du Client dans les meilleurs délais, (iii) modifier ou supprimer à la demande du Client toute donnée personnelle en cas d'exercice par celle-ci des droits qui lui sont accordés par la réglementation susmentionnée (il est rappelé qu'en principe aucune demande ni instruction ne peut être adressée à Kosmos directement par les clients finaux ou Utilisateurs du Client), et (iv) coopérer avec l'autorité de protection des données personnelles en coordination avec le Client en cas de contrôle.

En aucun cas la responsabilité de Kosmos ne peut être recherchée en cas de non-respect par le Client des mesures organisationnelles et techniques de protection des données personnelles lui incombant en tant que Responsable de traitement, en ce compris l'information des Utilisateurs, ni en cas de défaut de protection des données personnelles dû à un cas d'exclusion de responsabilité de Kosmos, à une instruction du Client ou à une action d'un Utilisateur quelle qu'elle soit.

## 15. RESPONSABILITE ET ASSURANCE

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, causant un dommage direct à l'autre Partie. En cas de faute de Kosmos prouvée par le Client, Kosmos n'est tenue que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution de ses prestations. En conséquence, Kosmos ne peut en aucun cas encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers en relation avec le Client, ce qui inclut notamment sans que cette liste soit limitative, tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial ou financier, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution. En outre, Kosmos ne peut en aucun cas être responsable d'une quelconque inadéquation entre les Logiciels et/ou Services et les besoins, exprimés ou non, du Client. Il appartient à celui-ci de prendre connaissance directement ou par l'intermédiaire de tout prestataire de son choix des caractéristiques fonctionnelles et techniques des Services et Logiciels de Kosmos. La responsabilité de Kosmos est également écartée en cas d'interruption d'un Service, de suspension d'un traitement ou d'accès ou de saisie des Données, diligentée par une autorité administrative, de police ou de justice.

En toute hypothèse, le montant de la responsabilité de Kosmos est limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client. Les présentes stipulations répartissent le risque entre les Parties, qui déclarent que le prix convenu reflète cette répartition du risque et la limitation de responsabilité qui en résulte. Enfin, le Client renonce à tout recours contre Kosmos au-delà d'une durée de deux (2) ans après la survenance d'un événement dommageable.

Il appartient au Client de contracter, à sa charge et sous sa responsabilité, toute police d'assurance en liant avec ses activités et Données, y compris s'agissant des prestations dont il passe commande.

## 16. RESILIATION

Le Contrat pourra être résilié par une Partie en cas de manquement significatif de l'autre Partie à l'une de ses obligations au sens du Contrat, à savoir (i) un manquement du Prestataire à ses engagements d'exécution des Services ou de livraison des Logiciels ou Matériels conformément au Devis, (ii) un manquement du Client à son devoir de collaboration, (iii) un manquement du Client à son obligation de paiement.

Dans ce cas, la Partie lésée pourra mettre en demeure la Partie défaillante de remédier à son manquement dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception par la Partie défaillante d'une lettre recommandée avec accusé de réception envoyée par la Partie créancière de l'obligation, lettre visant expressément la présente clause et précisant qu'à défaut pour la Partie défaillante de satisfaire à son obligation dans le délai susmentionné, l'autre Partie sera en droit de résilier le Contrat. Passé ce délai, le Contrat sera immédiatement et de plein droit résilié aux torts de la partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par la Partie lésée.

En cas de résiliation du Contrat aux torts de Kosmos, celle-ci pourra conserver tous les paiements précédemment encaissés. En cas de résiliation du Contrat aux torts du Client, Kosmos conservera tous les paiements précédemment encaissés et facturera l'ensemble des Services et Livrables en cours jusqu'au terme du préavis.

La résiliation des présentes Conditions Générales pour quelque motif que ce soit entraîne la résiliation de l'ensemble des Conditions Particulières. En revanche, en cas de résiliation d'une commande soumise aux présentes Conditions Générales, ces dernières demeurent applicables jusqu'au terme de toute éventuelle autre commande et Conditions Particulières Kosmos en cours.

## 17. PERSONNEL DE KOSMOS

Kosmos assure, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés qui restent en toutes circonstances sous son autorité hiérarchique et disciplinaire. À ce titre, Kosmos déclare qu'elle respecte les dispositions des articles L.8211-1 et suivants, L.8221-1 et suivants, L.8231-1 et suivants, L.8241-1 et suivants, et L.8251-1 du Code du Travail, relativement aux personnes qu'elle emploie. Par ailleurs, les collaborateurs de Kosmos affectés à l'exécution d'un Devis demeurent sous la responsabilité entière et exclusive de Kosmos qui est seul habilitée à leur adresser des directives, et ce même s'ils travaillent dans les locaux ou sur le système d'information du Client. Par ailleurs, chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les douze mois qui suivront sa cessation. Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à douze (12) fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

## 18. DIVERS

Chaque Partie pourra céder le Contrat à un tiers (par apport d'actif, cession de fonds de commerce, fusion, absorption, changement de contrôle, etc.) avec accord exprès de l'autre Partie, conformément au droit commun.

Le Client s'engage à notifier par écrit dans les meilleurs délais toute modification ou projet de modification de sa situation juridique, susceptible d'avoir un effet sur le Contrat et/ou les droits et engagements de Kosmos.

Kosmos peut confier à un sous-traitant tout ou partie de l'exécution d'un Devis. Kosmos demeure toutefois responsable envers le Client des prestations sous-traitées, dans les conditions de l'article « Responsabilité ».

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes seraient considérées nulles, inapplicables ou inopposables par toute juridiction compétente, les autres stipulations des présentes resteront valables, applicables et opposables sauf disposition contraire de ladite juridiction. Les Parties conviennent néanmoins que dans une telle hypothèse, elles négocieront de bonne foi des stipulations de remplacement qui seront (i) valables, applicables et opposables et (ii) conformes à l'intention initiale des Parties.

En cas de force majeure, les obligations des Parties seront suspendues pendant la durée de cette cause. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, et notamment les interruptions dues aux réseaux et opérateurs de communications électroniques. Dans un premier temps, les cas de force majeure

suspendront l'exécution du Contrat. Si le cas de force majeure se prolonge pendant plus d'un (1) mois, le présent Contrat sera résilié sur notification écrite RAR adressée par l'une des Parties, sauf accord contraire entre les Parties.

Le Client autorise expressément Kosmos à reproduire et représenter le logo et la marque du Client, sur ses documents promotionnels imprimés et en ligne et citer le Client lors de ses présentations orales, à compter de la date de signature du Contrat et pendant la seule durée du Contrat, ainsi que mentionner la typologie de prestations effectuées pour le compte du Client.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

En cas de litige, Kosmos pourra valablement administrer la preuve des actions du Client et Utilisateurs, à l'aide des logs de connexion et de transmission relevés par Kosmos ou son sous-traitant, qui seuls feront foi, notamment en ce qui concerne la date, la nature et le contenu des Données et traitements, ce que le Client reconnaît.

En fonction notamment des évolutions légales ou des technologies auxquelles elle recourt dans le cadre des Services, Kosmos se réserve le droit de modifier à tout moment la teneur des présentes Conditions Générales, qui entreront en vigueur à compter de leur communication au Client. En cas de modification substantielle, le Client aura le choix entre accepter l'application des nouvelles Conditions Générales en poursuivant le Contrat, ou demander par courrier RAR adressé à Kosmos la résiliation du Contrat sous un (1) mois, sans faute ni indemnité de la part de Kosmos.

En cas de litige, les Parties s'efforceront de trouver une issue amiable à leur différend, en faisant intervenir leurs Directions Générales. Si aucune issue n'est trouvée, les Parties seront libres de faire valoir la clause suivante.

Le Contrat est soumis au droit français. TOUT LITIGE EN RELATION AVEC LE SERVICE, NON RÉSOLU DE MANIÈRE AMIABLE ENTRE KOSMOS ET LE CLIENT, SERA SOUMIS À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL COMPÉTENT DE NANTES

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE SAAS KOSMOS

### PREAMBULE

La société **Kosmos**, société par actions simplifiée au capital de 429 979 €, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°419 223 425, dont le siège social est situé 8 rue Kervegan à Nantes (44000), édite et commercialise une gamme de progiciels de gestion de contenus ainsi que des services applicatifs distants de type « SaaS ». Après avoir pris connaissance des caractéristiques du service SaaS de Kosmos et s'être assuré de son adéquation avec ses besoins et son infrastructure réseau, le Client a souhaité passer commande dans les conditions des présentes. La signature du Devis par le Client emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Particulières et des Conditions Générales Kosmos qui y sont incorporées par référence.

### 1. DEFINITIONS

Outre ceux définis aux Conditions Générales, les termes suivants, débutant par une majuscule, utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

**Anomalie** : désigne tout dysfonctionnement ou indisponibilité à caractère reproductible affectant le Service SaaS, sous réserve de ne pas être imputable à un cas d'exclusion de Maintenance. Une Anomalie peut être Applicative ou Serveur/Système.

**Anomalie Applicative** : désigne toute Anomalie affectant une fonctionnalité de la Solution.

**Anomalie Bloquante** : désigne toute Anomalie empêchant l'utilisation du Service SaaS ou une ou plusieurs de ses fonctionnalités sans contournement possible. Niveau de sévérité le plus élevé (S1).

**Anomalie Majeure** : désigne une Anomalie perturbant notablement l'accès à une ou plusieurs fonctionnalités non critiques du Service SaaS, ou une fonctionnalité critique mais susceptible de contournement. Niveau de sévérité moyen (S2).

**Anomalie Mineure** : désigne toute Anomalie autre que Bloquante ou Majeure. Niveau de sévérité le plus faible (S3).

**Assistance** : désigne la prestation d'assistance technique ou fonctionnelle au Client. Le Client formule sa demande d'Assistance via la plateforme mise à disposition. L'Assistance fait partie du Service SaaS et est activée via les Unités d'œuvre ou les Crédits-temps définis au Devis.

**Anomalie Système/Serveur** : désigne toute Anomalie correspondant à un problème matériel ou réseau sur l'Infrastructure (système d'exploitation, serveur de base de données, serveur web, serveur d'application, accès internet, etc.) et affectant la disponibilité du Service SaaS.

**Crédit-temps** : désigne une unité de comptabilisation des interventions d'Assistance simples assurées par Kosmos dans le cadre du présent Contrat. Le volume annuel de Crédits-temps dont bénéficie le Client est visé dans le Devis, et intégré dans la redevance du Service SaaS. En outre, le Client peut commander des Crédits-temps complémentaires à ceux prévus dans le Devis. Le cas échéant Kosmos adressera au Client un Devis complémentaire.

**Logiciels Tiers** : désigne tout logiciel tiers (standard ou spécifique) édité ou développé par un tiers ou par le Client lui-même, dont les Parties conviennent qu'il est intégré au périmètre de la Solution. Les Logiciels Tiers sont visés au Devis ou à la Proposition commerciale après accord de Kosmos, et sont fournis par le Client sous sa responsabilité.

**Services Tiers** : désigne tout service applicatif édité par un tiers et interconnecté par le Client au Service SaaS dans le respect des consignes de Kosmos. Le fonctionnement des Services Tiers est sous la responsabilité du Client et des éditeurs concernés.

**Extensions** : désigne tout module logiciel développé par Kosmos en complément des Logiciels et inclus à la Solution objet du Service SaaS.

**Incident** : désigne tout ralentissement ou dysfonctionnement du Service SaaS signalé par le Client. Les Parties instruisent tout Incident afin de déterminer s'il s'agit ou non d'une Anomalie dont la correction relève de la responsabilité de Kosmos.

**Initialisation** : désigne la phase initiale comportant selon la Proposition commerciale des prestations d'Installation, de Personnalisation, de Paramétrage, de chargement des Données et/ou d'Interconnexion.

**Interconnexion** : désigne l'interfaçage du Service SaaS avec les logiciels tiers du Client désignés au Devis, dans le cadre de l'Initialisation.

**Infrastructure** : désigne l'infrastructure utilisée par Kosmos pour assurer l'hébergement du Service SaaS.

**Maintenance** : désigne la correction des éventuelles Anomalies Applicatives affectant la Solution. La Maintenance fait partie du Service SaaS.

**Evolution** : désigne la mise à disposition des Mises à jour et Nouvelles Versions du Service SaaS selon la roadmap discrétionnaire de Kosmos, à l'exclusion de toute évolution spécifique. L'Evolution fait partie du Service SaaS.

**Mise à jour** : désigne toute modification ou évolution du Service SaaS par Kosmos n'entraînant pas de modification fonctionnelle substantielle.

**Nouvelle Version** : désigne toute version du Service SaaS publiée par Kosmos, comprenant notamment une modification substantielle des fonctionnalités existantes, une ou plusieurs évolution(s) ou nouvelle(s) fonctionnalité(s) de la Solution, et intégrant le cas échéant les Mises à Jour intervenues depuis la version précédente.

**Paramétrage** : désigne la prestation de paramétrage du Service SaaS lors de son Installation. Le Paramétrage exclut toute adaptation spécifique du Service SaaS.

**Personnalisation** : désigne le service de personnalisation graphique ou ergonomique de la Solution selon la Proposition commerciale, effectué dans le cadre de l'Initialisation avant son ouverture au Client.

**Charte graphique** : désigne l'habillage graphique de la Solution, pouvant faire l'objet d'une Personnalisation propre au Client ou pas.

**Rétablissement** : désigne le rétablissement de la disponibilité du Service SaaS en cas d'Anomalie Serveur/Système. Le Rétablissement fait partie du Service SaaS.

**Reprise d'Activité** : désigne l'activation d'une Infrastructure de secours permettant la reprise du Service SaaS après une Anomalie Bloquante. L'Infrastructure de secours n'est pas soumise à des niveaux de service et ses performances peuvent être moindres. Dans le cadre de la Reprise d'Activité, les Données sont rétablies telles qu'elles étaient lors de la dernière Sauvegarde disponible avant la Panne.

**Sauvegarde** : désigne le dernier état des Données copiées à partir des Données en Production. La Sauvegarde peut être utilisée pour des diagnostics d'Incidents, et en cas de Reprise d'Activité.

**Services complémentaires** : désigne toutes prestations informatiques distinctes du Service SaaS, que le Client peut commander au Devis si elles figurent au catalogue Kosmos, ou sur Devis spécifique si Kosmos est en mesure d'y répondre, via des Unités d'œuvre complémentaires. Les Services complémentaires font l'objet des Conditions Particulières de Services Informatiques Kosmos.

**Service SaaS** : désigne le service de mise à disposition en mode distant de la Solution en mode *Software as a Service* tel que détaillé au Contrat et dans la proposition commerciale de Kosmos le cas échéant.

**Solution** : désigne l'ensemble applicatif hébergé dans le cadre du Service SaaS, comprenant au moins un Logiciel Kosmos (« K-portal », « K-Plus » et/ou « K-d'école ») ainsi que d'éventuels Extensions ou Logiciels Tiers ou serveur email. Le périmètre de la Solution et les options retenues sont convenus par les Parties au préalable au Devis ou à la Proposition commerciale l'accompagnant.

**Ticket** : désigne le dispositif de suivi (i) d'un Incident signalé à Kosmos ou (ii) d'une demande d'Assistance adressée à Kosmos, via la plateforme mise à disposition du Client.

**Unité d'œuvre (UO)** : désigne une unité de comptabilisation des interventions d'Assistance de Kosmos. Le volume annuel et le type des Unités d'œuvre dont bénéficie le Client sont visés au Devis, et compris dans la redevance du Service SaaS. Le Client peut passer commande d'UO

complémentaires s'il a consommé les UO du Devis avant le terme de la période contractuelle. En outre, le Client peut commander des UO supplémentaires et/ou des services spécifiques pour les prestations qui ne relèvent pas du périmètre du Service SaaS. Le cas échéant Kosmos adressera au Client un Devis distinct.

**Utilisateurs** : désigne les utilisateurs du Service SaaS désignés par le Client en son sein et référencés comme tels.

## 2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et modalités selon lesquels le Client bénéficie du Service SaaS. Le Service SaaS comprend de manière indissociable la Solution, l'hébergement des Données, le Rétablissement, l'Assistance et la Maintenance. Les présentes sont soumises aux Conditions Générales Kosmos, avec lesquelles elles forment le Contrat.

## 3. DUREE

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature du Devis par le Client. L'abonnement au Service SaaS débute à l'ouverture des accès du Client, pour une durée initiale ferme de douze (12) mois, ou pour la durée spécifique stipulée au Devis.

Au terme de la période initiale, le Contrat se renouvelle par tacite reconduction par périodes de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre RAR et moyennant le respect d'un préavis d'au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

## 4. CONFIGURATION D'EXPLOITATION

Il appartient au Client de disposer d'un accès internet et de s'assurer de la compatibilité de son environnement informatique avec le Service SaaS, sous sa propre responsabilité. Le Service SaaS ne peut pas être mis en œuvre tant que le Client ne met pas son système informatique en conformité.

La configuration recommandée pour l'utilisation normale du Service SaaS est communiquée par Kosmos. Le Service SaaS ne peut être utilisé que sur une configuration d'utilisation respectant les recommandations de Kosmos, acceptant les cookies inhérents au Service, et pour les besoins déclarés.

En cas de modification de la configuration d'utilisation initiale, le Client en informe préalablement Kosmos par écrit. Kosmos notifiera alors au Client, dans un délai de 15 jours, les conséquences techniques et financières éventuellement induites par la modification de sa configuration d'utilisation par le Client. A défaut de notification ou de mise en conformité avec les recommandations de Kosmos, celle-ci dégage toute responsabilité dans le bon fonctionnement et la conformité du Service SaaS.

## 5. INITIALISATION DU SERVICE SAAS

### 5.1 Paramétrage du Service SaaS

Le Paramétrage s'entend du paramétrage fonctionnel du Service SaaS selon (i) les pratiques métiers du Client, (ii) son système d'information et (iii) dans la limite des caractéristiques du Service SaaS. Cette prestation n'inclut ni développement spécifique ni modification de la Solution, mais permet une configuration par paramétrage pour correspondre au mieux aux besoins du Client, qui est averti qu'il lui appartient en toute hypothèse d'adapter ses pratiques aux fonctionnalités et règles du Service SaaS, et de mener en interne la conduite du changement nécessaire.

Le Paramétrage comprend l'analyse des demandes du Client, leur spécification par Kosmos dans un cahier de paramétrage, et la mise en œuvre des paramétrages nécessaires, menée (i) en préproduction pour qualification puis en production, (ii) dans le respect des prérequis d'utilisation du Service SaaS et (iii) dans la limite des possibilités indiquées par Kosmos au terme de l'analyse. Le cahier de paramétrage constitue l'unique référentiel de conformité de la prestation de Paramétrage.

Le Client indique par écrit la volumétrie totale des données à traiter. Le dimensionnement du Service SaaS étant potentiellement lié à cette

volumétrie, le Client s'engage à la respecter pendant la durée du Contrat. En cas de hausse prévisible de la volumétrie des Données à traiter, le Client en informe Kosmos au préalable, Kosmos indiquant toute éventuelle conséquence technique ou budgétaire, à laquelle le Client se conforme.

### 5.2 Personnalisation du Service SaaS

La Personnalisation s'entend de l'adaptation de la présentation graphique de la Solution pour le Client, en adaptant la Charte graphique aux couleurs du Client. Le Client transmet à Kosmos au préalable tout élément graphique ainsi que son logo. Le Client concède à Kosmos un droit de reproduction, adaptation et représentation de son logo et de sa marque, en tant que de besoin, aux fins de Personnalisation de la Solution et à l'exclusion de toute autre finalité.

### 5.3 Intégration de la Solution

Kosmos prend en charge l'Interconnexion des composants de la Solution (Logiciel, éventuels Extensions ou Logiciels Tiers convenus au Devis, service SMTP) au sein du Service SaaS. Si la Solution inclut un Logiciel Tiers, le Client est seul responsable de l'obtention préalable auprès de l'éditeur concerné, des droits et autorisations nécessaires à son Interconnexion, ainsi que de tout dommage qui serait subi par Kosmos en cas de dysfonctionnement du Logiciel Tiers. Plus généralement, Kosmos dégage toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Service SaaS ou de détérioration des Données, induit par un Logiciel Tiers avec lequel le Service SaaS est interfacé ou non. En cas de montée de version d'un Logiciel Tiers ou d'un OS, le Client doit en avertir Kosmos, qui adressera un Devis aux fins d'assurer l'adaptation de la Solution.

Le Client transfère à Kosmos l'ensemble des informations fonctionnelles, techniques et d'interopérabilité dont il dispose sur les Logiciels Tiers à intégrer à la Solution. Le Client transmet également à Kosmos les documentations d'utilisation et de support dont il dispose sur les Logiciels Tiers, ainsi que les coordonnées des services support des éditeurs des Logiciels Tiers.

Kosmos valide les Logiciels Tiers qu'elle est susceptible d'inclure dans la Solution, et définit les procédures d'escalade nécessaires notamment en cas d'Anomalie Bloquante ou Majeure touchant un Logiciel Tiers et dépendant de la réaction de son éditeur propre. Il est rappelé que la Maintenance du Service SaaS est exécutée dans le cadre d'une obligation de moyens, et en particulier, qu'aucun retard ni aucune Anomalie persistante ne peut être reproché à Kosmos s'il est le fruit d'un retard ou d'une incapacité de corriger émanant d'un éditeur tiers.

Kosmos indique au Client au préalable les diligences de transfert de compétences ou de formation qui pourraient être nécessaires pour lui permettre de prendre en charge la Maintenance des Logiciels Tiers inclus dans la Solution, facturées dans le cadre de la prestation d'Initialisation. Kosmos se réserve la faculté discrétionnaire de refuser d'insérer un logiciel Tiers à la Solution, notamment en cas d'incompatibilité technique ou de danger pour le bon fonctionnement du Service SaaS.

### 5.4 Interfaçage de Services Tiers

Si le Client recourt à d'autres services de type cloud et souhaite qu'ils puissent dialoguer avec le Service SaaS, le Devis ou la Proposition commerciale l'accompagnant précise les modalités d'interconnexion du Service SaaS avec lesdits Services Tiers. Cette interconnexion est effectuée par le Client sous les consignes de Kosmos, sauf si le Client passe commande de cette interconnexion au titre des prestations complémentaires et via commande d'UO spécifiques. En aucun cas les Services Tiers n'intègrent la Solution, Kosmos n'assumant aucune responsabilité s'agissant d'eux.

Le Client transfère à Kosmos l'ensemble des informations fonctionnelles, techniques dont il dispose sur les Services Tiers à interfacier avec le Service SaaS. Le Client transmet également à Kosmos les documentations d'utilisation et de support dont il dispose sur les Services Tiers, ainsi que les coordonnées des services support des éditeurs desdits Services Tiers.

### 5.5 Chargement des Données

Le chargement des Données est effectué par le Client sous sa responsabilité (accès SFTP), sauf s'il commande une prestation de chargement des Données à Kosmos. Le cas échéant, le Client met ses Données à disposition selon les modalités indiquées par Kosmos, qui les charge par reproduction sur l'Infrastructure. Le Client est seul responsable de la qualité et de l'intégrité des Données qu'il charge et traite via le Service SaaS, et notamment de leur licéité et leur innocuité technique.

En conséquence le Client est responsable de tout dommage quel qu'il soit qui serait subi par Kosmos et/ou les tiers, en raison des Données chargées et/ou des actions effectuées par le Client et/ou les Utilisateurs via le Service SaaS. Le Client garantit et tient indemne Kosmos contre toute action émanant de tout tiers, notamment dans les cas visés à l'article « Limites d'utilisation » des Conditions Générales. En tout état de cause, il est rappelé que le Service SaaS ne comprend aucun service de contrôle, surveillance ou nettoyage des Données, dont l'intégrité, la licéité et la qualité restent sous la seule responsabilité du Client.

## 5.6 Environnements

Les caractéristiques techniques de la plateforme permettant l'utilisation du Service SaaS à distance par le Client sont exposées au Devis ou à l'éventuelle Proposition commerciale. Le cas échéant, des environnements de préproduction ou de qualification peuvent être mis en œuvre par Kosmos, aux fins de test des mises à jour du Service SaaS et éventuels développements spécifiques.

## 5.7 Noms de domaine

Kosmos peut gérer aux frais du Client la réservation et le renouvellement des noms de domaine du Client pointant vers le Service SaaS et/ou les différents environnements mis à disposition. Le Client doit faire diligence pour valider les URLs et certificats de sécurité lorsqu'il est sollicité par les fournisseurs internet de Kosmos, tout retard du Client pouvant avoir un impact sur les délais de mise en œuvre du Service SaaS.

## 5.8 Recette de l'Initialisation

L'Initialisation comprenant le Paramétrage, la Personnalisation, l'Intégration ou encore le chargement des Données selon le Devis, fait l'objet d'une recette par le Client, à la date indiquée par Kosmos. Le Client teste le Service SaaS dans les conditions de l'article 6§4 des Conditions Générales. Toute demande d'adaptation spécifique dépassant les capacités de paramétrage du Service SaaS peut constituer un Service Complémentaire, mené dans le cadre de Conditions Particulières propres.

## 5.9 Gestion du changement

En cas d'annulation de la commande après signature du Devis, le Client adresse un écrit à Kosmos aux fins de communiquer ses instructions. Le Client est alors redevable (i) de toute dépense déjà engagée par Kosmos auprès de ses fournisseurs et sous-traitants pour ladite commande, et (ii) des prix dus à Kosmos pour les travaux d'ores et déjà engagés et prouvés par les outils de gestion de projet mis en place par Kosmos.

En cas de modification de la commande après signature du Devis, le Client indique sa demande de modification à Kosmos par écrit. Toute dépense déjà engagée et toute diligence déjà mise en œuvre par Kosmos dans le cadre du Devis initial est facturée, et payée par le Client. En outre, le Client reconnaît que toute non-conformité signalée en phase de recette et qui serait constitutive en réalité d'une demande nouvelle ou évolutive non comprise dans le périmètre d'adaptation convenu entraîne la mise en œuvre de la présente procédure.

Kosmos analyse la demande dans les meilleurs délais, au besoin dans le cadre d'une étude d'impact préalable payante, identifie les Services Complémentaires nécessaires pour y répondre, et émet un Devis modificatif exposant les conséquences fonctionnelles, techniques, calendaires et budgétaires du changement demandé, sous réserve des précisions qui pourront être apportées en cadrage. En cas d'accord du Client sur le Devis modificatif, celui-ci entre en vigueur et est pleinement soumis au Contrat. En cas de refus du Devis modificatif, le changement n'est pas validé et Kosmos poursuit l'exécution du Devis initial. Tout retard

induit par l'instruction de la demande de changement ne saurait être reprochée à Kosmos.

## 6. OUVERTURE DU SERVICE SAAS

Le Client accède au Service SaaS via un portail web de connexion distante paramétré par Kosmos, les postes du Client constituant seulement des terminaux sur lesquels sont affichées les Données et les fonctionnalités du Service SaaS. L'accès peut aussi nécessiter l'implantation d'éléments sur les terminaux des Utilisateurs ou sur le système d'information du Client dans le but de permettre la connexion au Service SaaS : le Client s'engage donc à ne pas supprimer ces éléments afin de bénéficier du Service SaaS jusqu'au terme du Contrat.

La date prévisionnelle d'ouverture du Service SaaS est stipulée au Devis, et suit la phase d'Initialisation. Les Utilisateurs accèdent au Service SaaS, le cas échéant dans la limite du nombre de comptes définis au Devis. L'ouverture des comptes Utilisateurs Client peut être mise en œuvre par le Client sous sa responsabilité ou par Kosmos, selon les indications de la Proposition commerciale (en fonction notamment du caractère défini ou non du nombre de comptes autorisés). Kosmos envoie au Client les codes d'accès définis pour l'administrateur fonctionnel désigné en son sein par le Client, lequel définit et renouvelle sous sa responsabilité les codes d'accès des Utilisateurs.

À chaque connexion l'Utilisateur indique ses codes, qui sont strictement personnels et confidentiels. Toute perte ou vol des codes de l'administrateur fonctionnel doit être signalé sans délai par le Client afin que Kosmos les invalide et lui en attribue de nouveaux. En toute hypothèse, le Client est seul responsable des accès et actions effectués au moyen des codes attribués. Kosmos dégage toute responsabilité en cas de divulgation intentionnelle ou non des mots de passe fournis. Le cas échéant, Kosmos pourra facturer au Client la régénération de nouveaux mots de passe. La facturation du Service SaaS débute à l'ouverture de l'accès du Client.

## 7. DESCRIPTION DU SERVICE SAAS

### 7.1 Périmètre du Service SaaS

Le Service SaaS comprend l'accès distant à la Solution, l'hébergement des Données, ainsi que les services de Maintenance et Rétablissement. Il est décrit à titre indicatif dans la Proposition commerciale de Kosmos mais seules les caractéristiques et options visées au Devis déterminent le périmètre du Service convenu. Le Client bénéficie également d'un accès à la plateforme communautaire dédiée aux clients de Kosmos (incluant documentation du Service SaaS, bonnes pratiques de la communauté, actualités du produit, partage des contributions, tutoriels, FAQ, etc.)

Le Service SaaS et les Données du Client sont hébergés sur l'Infrastructure permettant le traitement distant et la sauvegarde des Données. Aux fins d'exécution du Contrat, le Client concède expressément à Kosmos un droit personnel, non cessible et non transmissible de reproduction des Données sur l'Infrastructure aux seules fins d'exécution du Contrat, à l'exclusion de toute autre utilisation ou transfert, pour la durée du Contrat et pour le monde entier.

### 7.2 Sécurité

Kosmos met en place des mesures de sécurité conformes aux meilleurs standards en vigueur, dans le cadre d'une obligation de moyens, contre les accès non autorisés ou atteintes aux Données. Kosmos ou son sous-traitant assure le verrouillage logiciel et physique de l'Infrastructure. Toutefois, le Client est seul responsable de la sécurisation de son propre système informatique et de ses accès web, et en particulier de la mise en œuvre de pare-feux et antivirus pour protéger son système et ses Données. Sur demande du Client et moyennant consommation d'UO spécifiquement commandées à cette fin par le Client, Kosmos peut implémenter un VPN sécurisant l'envoi des Données.

### 7.3 Sauvegardes

Kosmos fournit dans le cadre du Service SaaS des mesures de sauvegarde des Données, dont la périodicité est précisée à la Proposition commerciale.

Dans le délai de conservation indiqué, le Client peut demander communication d'une copie de sauvegarde. Les sauvegardes excluent toute tentative de reconstitution des Données, que le Client peut toutefois commander à Kosmos en tant que Service Complémentaire en cas d'incident ayant provoqué la détérioration ou la perte totale ou partielle desdites Données, dans le cadre d'un engagement de moyens. La sauvegarde proposée par Kosmos est un accessoire au Service, et ne dispense pas le Client de réaliser lui-même une sauvegarde de ses systèmes et Données pour se prémunir des risques de perte de Données ou préjudice d'exploitation.

#### 7.4 Disponibilité

Kosmos s'efforce d'assurer une accessibilité au Service SaaS 7j/7, 24h/24, avec un taux de disponibilité moyen de 99,5%, sous réserve des plages (i) de mises à jour de sécurité et traitements batchs, (ii), de maintenance technique de l'Infrastructure ou encore (iii) de restauration de la sauvegarde. Kosmos privilégie les plages de plus basse utilisation pour minimiser les indisponibilités du Service SaaS en résultant, qui ne sont pas prises en compte dans la mesure de disponibilité du Service SaaS.

Toutefois, le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'internet et des ralentissements ou interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En outre, le Client est seul responsable de l'effectivité de sa connexion web. En conséquence, Kosmos ne fournit aucun engagement ni aucune garantie de disponibilité permanente ou de performance du Service SaaS. À titre indicatif, Kosmos précise mettre à disposition du Client une bande passante maximale de 5 Mbps au démarrage du Service SaaS, mais Kosmos informera le Client en cas de besoin constaté d'augmenter cette bande passante. En conséquence, Kosmos ne peut en aucun cas garantir une disponibilité optimale ou permanente ni de performance du Service SaaS, ce que le Client reconnaît. Le Service SaaS est fourni dans le cadre d'une obligation de moyens.

#### 7.5 Suivi et reporting

Kosmos met à disposition du Client les moyens nécessaires au suivi du Service SaaS par le Client, tels que notamment (i) un rapport d'activité semestriel, (ii) un outil de suivi des demandes d'intervention ainsi qu'un (iii) accès au journal d'exploitation du service.

## 8. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Le Client est susceptible de demander à Kosmos de prendre en charge des Services Complémentaires, non compris dans l'Initialisation, qui sont soit compris dans le catalogue de services Kosmos applicable à la date de demande du Client, soit proposés sur Devis si Kosmos peut prendre en charge la demande. Les Services complémentaires pourront être menés en contrepartie d'UO spécifiquement commandés par le Client, au taux Kosmos applicable à la date de la commande du Client.

## 9. DROIT D'UTILISATION

Le Contrat entraîne la concession au Client et aux Utilisateurs d'un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible d'utiliser le Service SaaS, conformément à sa documentation et dans le respect du Contrat, pour la durée de celui-ci et ses éventuels renouvellements et pour le territoire français en contrepartie du paiement des prix et redevances stipulés à l'article « Conditions Financières ».

L'utilisation du Service SaaS s'entend de son utilisation par les seuls Utilisateurs désignés par le Client, dans la limite de l'éventuel nombre d'Utilisateurs stipulé au Devis, dans le cadre de ses besoins professionnels et aux fins de chargement et de traitement des Données. En conséquence, toute autre utilisation non expressément autorisée par Kosmos, est interdite. À ce titre, le Client s'interdit et interdit à ses utilisateurs de procéder à (i) toute reproduction provisoire ou permanente de tout ou partie du Service SaaS, (ii) tout accès ou tentative d'accès aux Logiciels de Kosmos, (iii) toute décompilation ou ingénierie inverse du Service SaaS notamment en vue de la création d'un service similaire, (iv) tout interfaçage ou intégration avec d'autres services ou logiciels sans autorisation préalable de Kosmos, (v) toute diffusion, distribution, mise à disposition gratuite ou payante du Service SaaS au bénéfice d'une autre

entreprise ou administration, du public ou de tiers, (vi) toute adaptation ou modification du Service SaaS quelle qu'elle soit, et (vii) toute introduction ou tentative d'introduction frauduleuse ou non autorisée sur l'Infrastructure. De même, sont interdites l'extraction ou la réutilisation d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle des bases de données nécessaires au fonctionnement du Service SaaS, ainsi que toute tentative d'introduction frauduleuse ou non autorisée sur l'Infrastructure.

Le Client s'engage à utiliser la Solution conformément à sa destination, à sa documentation, aux règles professionnelles applicables à ses activités, ainsi qu'aux stipulations du Contrat. Pour chaque Utilisateur, le droit d'utilisation est accordé pour la version du Service SaaS disponible au moment de l'ouverture du compte.

## 10. SIGNALEMENTS ET DEMANDES

La plateforme de suivi permet de déposer 24h/24 les signalements d'Incidents ou les demandes d'Assistance.

À compter de la réception du signalement d'un Incident, Kosmos met en œuvre le diagnostic de l'Incident pour définir s'il s'agit d'une Anomalie ou d'un Incident étranger au Service SaaS. Seuls les Incidents qualifiés par Kosmos d'Anomalies relèvent du Service SaaS. Pour le reste, le Client peut signaler à Kosmos une demande d'Assistance, ou encore lui demander de soumettre un devis hors Service SaaS pour tenter d'intervenir sur l'origine du dysfonctionnement dans la mesure où Kosmos peut intervenir.

Kosmos s'engage à prendre en compte les Anomalies aux plages horaires d'intervention suivantes :

- Les Anomalies Système/Serveur sont prises en compte 24h/7j/365j par l'intermédiaire des systèmes de supervision de l'Infrastructure mis en place par Kosmos, les sondes externes éventuellement intégrées au service;
- Anomalie Applicative : pendant les Jours et Heures ouvrés Kosmos selon règles définies aux Conditions Générales.

En cas d'Incident, le Client adresse à Kosmos le signalement complet et précis de l'Incident rencontré et des circonstances de sa survenance, exclusivement via la plateforme mise à disposition par Kosmos.

En cas de demande d'Assistance, le Client adresse à Kosmos le contexte précis de sa demande et l'objectif souhaité, exclusivement via la plateforme mise à disposition par Kosmos.

Seuls les Utilisateurs désignés par le Client comme interlocuteurs privilégiés (deux (2) maximum par défaut) et spécialement formés au fonctionnement et à l'administration de la Solution sont autorisés à signaler un Incident ou effectuer une demande d'Assistance.

Le signalement des Incidents implique le strict respect par le Client de son obligation de collaboration, telle qu'elle est stipulée aux Conditions Générales. A ce titre, le Client se reporte à la documentation du Service SaaS avant tout signalement, et décrit de façon précise et exhaustive les symptômes de l'Incident et les circonstances de sa manifestation. Le Client reconnaît que sa collaboration est essentielle dans la résolution des Anomalies, tout retard ou imprécision de sa part, ainsi que tout défaut de signalement, exonérant Kosmos de sa responsabilité au titre des niveaux de services et/ou plus généralement de la Maintenance et du Rétablissement.

## 11. ASSISTANCE

Le Client dispose d'un certain volume de Crédits-temps et/ou d'UO de service stipulé au Devis, pour demander à Kosmos d'intervenir au titre de l'Assistance.

L'Assistance est technique ou fonctionnelle, et peut comprendre selon stipulations du Devis ou de la Proposition commerciale, plusieurs types de prestations :

- i. des prestations simples d'assistance au fonctionnement du Service SaaS, ou à titre exceptionnel, l'analyse d'Incidents non couverts par la Maintenance ou le Rétablissement ;
  - ii. des prestations de formation aux Utilisateurs, d'installation de Nouvelles versions ou Mises à jour du Logiciel...
- les Anomalies Système/Serveur pourront être traitées sous un délai indicatif de rétablissement (GTR) de 48 heures à compter de leur diagnostic ;
  - les Anomalies Applicatives pourront faire l'objet d'une correction dans le cadre de l'installation d'une Mise à jour ultérieure de la Solution.

Les prestations d'assistance exécutées dans le cadre des Crédit-temps correspondent à des demandes d'Assistance simple du Client (intervention de courte durée correspondant au type (i) décrit ci-dessus).

Dans tous les cas, l'Assistance est exécutée par téléphone ou télémaintenance, et n'est soumise à aucun niveau de service compte tenu du rôle central de l'Utilisateur.

Tout Crédit-temps et/ou Unité d'œuvre entamé est du. La durée et le nombre de chaque type d'UO et/ou de Crédits-temps sont définis au Devis. Les Crédits-temps et UO ne permettent pas la réalisation de développements spécifiques.

Dès lors qu'un Ticket est ouvert relevant d'une demande d'Assistance, Kosmos peut déclencher l'exécution d'un(e) ou plusieurs Crédits-temps ou UO nécessaires pour exécuter la demande, sans accord préalable du Client. Le Ticket est clos une fois la prestation d'Assistance achevée.

## 12. MAINTENANCE ET RETABLISSEMENT

En toute hypothèse, les délais stipulés ci-après sont indicatifs, en particulier s'agissant des Logiciels Tiers inclus dans la Solution qui peuvent impliquer une escalade de Kosmos vers l'éditeur concerné. Kosmos ne saurait être responsable de tout retard induit par l'éditeur tiers qui ne répondrait pas dans des temps compatibles avec les niveaux de service stipulés ci-dessous. En outre, aucun niveau de service ni option proposé par un éditeur tiers n'est opposable à Kosmos, les présentes constituant l'unique engagement de Kosmos au titre de la Maintenance du Service SaaS.

### 12.1 Niveaux de service

En cas d'Anomalie, Kosmos s'engage à intervenir dans les délais suivants, calculés sur les seules plages horaires d'intervention stipulées dans Article « Signalements et demandes » dans le cadre d'une obligation de moyens et sous réserve de l'article « Disponibilité » ci-avant :

Délais	S1	S2
Prise en charge (ou « garantie de temps d'intervention » ou « GTI »)	2 h	4 h
Rétablissement ou contournement (« GTR »)	4 h (objectif 99,5%)	48 h (objectif 98%)

La GTI est calculée à partir de la première Heure ouvrée Kosmos suivant le dépôt du signalement de l'Incident par le Client sur la plateforme d'assistance de Kosmos (ex : pour un Incident de sévérité 2 signalé à 8h le matin, la GTI peut s'étendre jusqu'à 13h).

La GTR court à compter du diagnostic de l'Anomalie effectué par Kosmos, sous réserve de disposer de toutes les informations nécessaires à la reproduction de celle-ci. Il est précisé qu'en cas de d'Anomalie Applicative la GTR correspond au délai de fourniture d'une solution de contournement.

En outre, la supervision automatique du Service SaaS est susceptible d'identifier directement des Anomalies Système/Serveur hors des plages ouvrées. Même si elles ne donnent pas lieu à la création d'un Ticket, l'identification de ces Anomalies déclenche une intervention en vue de rétablir le service dans les délais indiqués ci-dessus et selon le niveau de sévérité de l'Anomalie.

Concernant les Anomalies mineures, il est précisé que :

S'agissant des Logiciels Tiers inclus dans le périmètre de la Solution, Kosmos ne dispose pas d'accès aux codes sources, sauf si le Client est titulaire d'un tel accès qu'il a transféré à Kosmos dans le cadre du Contrat et que Kosmos a accepté au plus tard à l'issue de la phase d'initialisation. Ainsi, le Client concède par la présente, en tant que de besoin, le droit pour Kosmos d'effectuer la Maintenance des Logiciels Tiers intégrés au périmètre de la Solution. A défaut, Kosmos n'est pas habilité à intervenir directement sur le code source des Logiciels Tiers et sa responsabilité se limite à escalader le signalement de l'Incident à l'éditeur concerné.

### 12.2 Exclusions

En toute hypothèse, Kosmos ne peut être tenue responsable ni prendre en charge, au titre du Rétablissement ou de la Maintenance toute Anomalie liée à (i) une utilisation de la Solution non conforme à sa destination, à sa documentation ou aux préconisations de Kosmos, (ii) une panne matérielle ou logicielle d'un ou plusieurs éléments du système informatique ou réseau du Client, (iii) une défaillance des réseaux de communications électroniques, ralentissement ou engorgement du réseau internet ou du réseau du Client, (iv) un paramétrage de l'environnement informatique ou des postes du Client, (v) un refus du Client de collaborer avec Kosmos dans la résolution des Anomalies, (vi) une incompatibilité entre le Service SaaS et de nouveaux matériels ou logiciels tiers mis en œuvre par le Client sans validation préalable par Kosmos, (vii) une contamination du système informatique du Client par un virus informatique, (viii) un acte de piratage ou une intrusion frauduleuse dans le système informatique du Client, (ix) l'intervention d'un tiers sur le Service SaaS non autorisée par Kosmos, (x) et plus généralement à tout acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage du Client ou d'un tiers, ou détérioration due à un cas de force majeure. En cas de dysfonctionnement du à l'un de ces cas, le Client peut demander à Kosmos une tentative de remise en état sur devis accepté.

En cas de modification de son système informatique par le Client, celui-ci en informe au préalable Kosmos par écrit, dès lors que cette modification est susceptible d'avoir un impact sur le fonctionnement du Service SaaS ou l'exécution de sa Maintenance. Le cas échéant, Kosmos notifie alors au Client, sous quinze (15) Jours ouvrés à compter de la réception de l'information du Client, les conséquences techniques ou tarifaires de la Maintenance qui seraient induites par la modification du système du Client. A défaut d'information par le Client, Kosmos dégage toute responsabilité dans l'utilisation du Service SaaS et dans l'exécution de sa Maintenance, ce que le Client reconnaît.

## 13. SUIVI DES INTERVENTIONS

Chaque intervention d'Assistance ou de Maintenance fait l'objet d'un Ticket chez Kosmos, qui consigne l'heure de prise en compte du signalement d'un Incident ou de la demande d'Assistance, les explications du Client, les éventuelles corrections effectuées, solutions proposées ou réponses apportées par Kosmos, jusqu'à clôture de l'Anomalie ou de la demande d'Assistance sur la plateforme de suivi. En cas de litige, seuls les logs et enregistrements de Kosmos font foi, ce que le Client reconnaît. Il est rappelé que les niveaux de services (GTI, corrections, GTR) précisés ci-avant, ne s'appliquent pas aux demandes d'Assistance.

## 14. EVOLUTION DU SERVICE SAAS

L'Évolution du Service SaaS est effectuée selon la feuille de route (roadmap) définie par Kosmos, et est comprise dans la redevance d'abonnement. Le Client ne peut s'opposer à une montée de version, sauf à perdre le bénéfice de la Maintenance. Kosmos procède seul à l'installation des Mises à jour et/ou Nouvelles Versions directement sur l'Infrastructure, et fonctionnalités et performances équivalentes. Le Client bénéficie ainsi des améliorations du Service SaaS sans avoir à installer de Nouvelle Version de la Solution, Kosmos prenant en charge cette Évolution par télémaintenance.

L'Évolution du Service SaaS ne comprend pas les éventuelles demandes fonctionnelles spécifiques de la Solution que le Client souhaiterait, ni la mise à niveau des Logiciels Tiers en cas d'Évolution du Service SaaS, ni la mise à niveau du Service SaaS en cas d'évolution des Logiciels Tiers. Le cas échéant, le Client expose son besoin à Kosmos qui émet un Devis distinct pour les développements spécifiques ou adaptations à effectuer sur la Solution. Si le Client confirme par écrit s'il passe commande des travaux, Kosmos installe le développement spécifique ou l'adaptation sur l'Infrastructure, et le Client y accède via sa connexion au Service SaaS, sous réserve de s'acquitter du prix desdits travaux spécifiques. Tout développement ou adaptation spécifique fait l'objet d'une recette par le Client selon les modalités stipulées à l'article 654 des Conditions Générales Kosmos.

## 15. CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie du Service SaaS et des prestations de Kosmos, le Client s'engage à payer :

1. Les coûts d'Initialisation stipulés au Devis ;
2. La redevance trimestrielle d'abonnement au Service SaaS ;
3. Toute Prestation complémentaire réalisée par Kosmos en relation avec le Service SaaS stipulée au Devis.

La redevance du Service SaaS est stipulée au Devis. Elle comprend les prestations d'hébergement, de sauvegarde, de Rétablissement, de Maintenance, d'Évolution, ainsi que le volume de Crédits-temps et/ou d'UO d'Assistance définis dans le Devis à réaliser sur la durée du Contrat, et les droits d'utilisation du Service SaaS dans le respect du périmètre fonctionnel. La facturation du Service débute à l'ouverture de l'accès du Client.

La redevance est calculée en fonction (i) des options fonctionnelles choisies par le Client, et le cas échéant, (ii) du nombre le plus élevé d'Utilisateurs constaté pendant le mois par Kosmos.

Si le Service SaaS est facturé selon le nombre d'Utilisateurs, les factures rappellent le nombre de comptes ouverts. Dès lors qu'ils sont désignés nominalement pour bénéficier du Service SaaS, les accès des Utilisateurs ne peuvent être transférés d'un Utilisateur à l'autre. Le nombre maximal d'Utilisateurs du Client est défini pour la durée du Contrat. Sous ce seuil, le Client peut augmenter ou diminuer le nombre des Utilisateurs, qui est mesuré par Kosmos et permet d'adapter la facturation mensuelle en fonction du nombre le plus élevé d'Utilisateurs actifs dans le mois. Si le Client dépasse le plafond contractuel, Kosmos adapte la redevance à la tranche de facturation supérieure à compter de la date de dépassement, ce que le Client reconnaît.

Si le Service SaaS n'est pas facturé en fonction du nombre d'Utilisateurs, Kosmos facture un montant trimestriel visé au Devis et effectue une régularisation en fin d'année au regard de la consommation du Client, les relevés de Kosmos faisant foi.

Si le Client a consommé l'intégralité des Crédits-temps et/ou UO d'Assistance commandés avant le terme de la période contractuelle, il peut commander un ou plusieurs carnets de Crédits-temps et/ou d'UO complémentaires aux fins d'Assistance, au tarif applicable à l'époque de sa commande complémentaire. A défaut, il ne bénéficie plus du service d'Assistance, jusqu'à nouvelle commande.

Enfin, les Services Complémentaires font l'objet d'une commande spécifique d'Unités d'œuvre, soit dès le Devis initial, soit ultérieurement pendant le Contrat dans des Devis spécifiques, et sont facturés selon échéancier précisé au Devis.

## 16. REVERSIBILITE

À l'échéance du Contrat, ou en cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, Kosmos s'engage à adresser au Client une copie de l'ensemble des Données en format technique standard, dans leur dernier état à la date de

la demande, et détruit toute copie sur l'Infrastructure après information du Client. S'agissant d'un Service en mode SaaS, aucune autre tâche n'est comprise dans la réversibilité standard. Le Client pourra toutefois commander une prestation d'assistance à la réversibilité sur devis accepté, pour les coûts et durée précisés au devis.

## 17. AUDIT

Dans la limite d'une fois par année civile, Kosmos autorise le Client à procéder à un audit du Service SaaS. Le Client peut également faire intervenir un tiers sous réserve d'obtenir l'accord préalable de Kosmos et la conclusion d'un engagement de confidentialité. Le Client doit avertir par écrit Kosmos de l'engagement de l'audit en respectant un préavis d'au moins dix (10) jours. De plus, la durée de l'audit ne peut excéder trois (3) jours. Dans la mesure du possible et sous réserve des obligations liées au Service SaaS, Kosmos s'engage à collaborer aux opérations d'audit, notamment en donnant accès au journal d'exploitation ainsi qu'à l'outil de supervision du Service SaaS. Les auditeurs pourront accéder aux locaux de Kosmos sous réserve de respecter les horaires d'ouverture et règlements en vigueur. Pendant toute la durée de l'audit, Kosmos sera dégagé de toute responsabilité en cas de perturbation de la qualité de service. Toute intervention supplémentaire de Kosmos, y compris pour rétablir la qualité de service, donnera lieu à facturation supplémentaire aux taux journaliers habituels.

À l'issue de l'audit le Client s'engage à communiquer à Kosmos un exemplaire du rapport d'audit, qui pourra donner lieu à des échanges entre les Parties le cas échéant. En tout état de cause, l'intégralité des frais exposés par le Client au cours de l'audit restera supportée par le Client, aucune demande de remboursement ne pouvant être adressée à Kosmos.