

CONTRAT D'ASSISTANCE TELEPHONIQUE TIME BOX

Cadre réservé à BODET

N° de Client :

N° de Contrat :

Entre **Bodet Software SAS**, Zi du cormier – CS 40211 - 49302 CHOLET Cedex, d'une part,

et : _____

demeurant à : _____

pour une installation située à : _____

comme Client, d'autre part, il a été convenu ce qui suit :

ART.1 – Bodet Software SAS s'engage à assurer l'assistance du Client pour la mise en route et l'utilisation du système TIME BOX. Vous pouvez ainsi joindre notre service d'assistance hot line par la **Plateforme de Support Technique sur le site www.bodet-software.com**, ou par le numéro suivant au **02.41.71.44.12**.

ART.2 - Le montant de l'abonnement annuel payable à réception de facture, est fixé à la somme forfaitaire de :

99 € HT (quatre vingt dix neuf euros hors taxes) SOIT 118,80 € TTC

ART.3 - Le montant indiqué à l'article 2 ci-dessus s'entend taxes en sus et est basé sur l'indice SYNTEC (Indice du coût horaire des services dans les secteurs de l'ingénierie, des services informatiques, des études et du conseil, du recrutement et de la formation professionnelle) en : **JUILLET 2016 - Base : 255,7**

Le prix déterminé à l'article 2 est non révisable pour l'année en cours. Son actualisation, pour l'année suivante, se fera selon la formule de révision suivante :

SYNTEC Juillet N-1

$P = PO \times \left(\frac{\text{SYNTEC Juillet N-1}}{\text{SYNTEC Juillet N-2}} \right)$

P : Prix révisé HT

SYNTEC Juillet N-2 PO : Prix HT Année N-1

ART.4 – Prise d'effet

Le présent contrat prenant effet à la date d'expédition du système est conclu pour une durée d'une année. Il se renouvellera pour des périodes identiques s'il n'est pas dénoncé, par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée 3 mois avant la date anniversaire de début de prise d'effet, et correspondant à la date de facturation annuelle.

ART.5 – Prestations d'assistance

Bodet Software SAS s'engage à étudier et à résoudre les problèmes d'utilisation du système TIME BOX en fournissant des méthodes de travail et des conseils. Pour cela, le client prendra contact avec le service assistance hot line par la plateforme de support technique sur le site www.bodet-software.com, ou par téléphone. Ce service est disponible du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 08h30 à 12h00, et de 13h30 à 18h00.

La plateforme de support technique en ligne est accessible à 2 comptes utilisateurs. Ces derniers recevront un identifiant et un mot de passe lors de leur inscription.

L'accès à ce service n'est pas limité. Chaque demande de support est tracée et donne lieu à un rapport écrit transmis au client. Le délai moyen de résolution des demandes de support fait l'objet d'un engagement Qualité, dans le cadre de notre certification ISO 9001 par AFNOR Certification, et l'ensemble des prestations sont évaluées régulièrement par enquêtes clients.

Le Client fournira tous les documents nécessaires à l'étude de son problème, et de manière générale, les informations demandées par Bodet Software SAS.

En cas de résiliation du présent contrat, pour quelque cause que ce soit et quelle que soit la partie en ayant pris l'initiative, l'ensemble des prestations et d'assistance cesseront immédiatement à cette date.

ART.6 – Données à caractère personnel

Les Parties s'engagent à se conformer aux réglementations relatives aux données à caractère personnel en vigueur et notamment le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des données personnelles (le « RGPD »).

Le Client est un responsable de traitement au sens du RGPD (article 24 du RGPD), tandis que Bodet Software peut être qualifié de sous-traitant au sens du RGPD (article 28 du RGPD) exclusivement dans l'exercice des fonctions des services d'assistance.

Il revient au Client de mettre en place les moyens de respecter le RGPD et notamment la nomination d'un délégué à la protection des données si nécessaire (article 37 du RGPD), collecte loyale, exercice effectif du droit d'accès, d'opposition ou de rectification, droit à la limitation du traitement. Le Client doit fournir à Bodet Software une adresse de courrier électronique dédiée de permanence (par exemple, celle de son DPO) dédiée aux échanges sur la protection des données et notamment aux notifications de demande d'exercice de droits et de violation de données (ci-après l'Adresse Unique).

Dans le seul cadre des services d'assistance, Bodet Software est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel contenues dans les Données Client (données saisies par le client) et ce pendant toute la durée du contrat. Bodet Software s'engage à ne traiter les données à caractère personnel qui lui sont confiées par le Client qu'aux seules fins d'exécution des services d'assistance et conformément aux instructions documentées du Client (article 28.3.a du RGPD). Les Données sont hébergées par le client. Bodet Software ne conserve pas les copies éventuelles des Données effectuées en cas de support avancé au-delà du contrat (article 28.3.g du RGPD).

Si Bodet Software considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit français relative à la protection des données, il en informe le responsable de traitement dans les plus brefs délais. En outre, si Bodet Software est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit français, il informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public (article 28.3.h du RGPD). Bodet Software mettra en œuvre des procédures suffisantes dans le cadre des services d'assistance pour en assurer la sécurité et la confidentialité, notamment pour empêcher que ces données soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès (article 28.3.c du RGPD). Bodet Software veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du Contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel (article 28.3.b du RGPD).

Bodet Software prend en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut. Le Client est responsable de la mise en œuvre de ces principes notamment au stade du paramétrage.

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Si des personnes physiques exercent auprès de Bodet Software des demandes d'exercice de leurs droits, Bodet Software adressera ces demandes au Client, dès réception, par courrier électronique à l'Adresse Unique pour que le Client y donne la suite qui convient (article 28.3.e du RGPD).

Bodet Software notifie par courrier électronique à l'Adresse Unique toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, étant précisé que Bodet Software n'a pas de maîtrise de l'architecture informatique du Client et n'a aucune obligation de surveillance de cette architecture. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et/ou aux personnes concernées (article 28.3.f du RGPD).

Sur demande du Client, Bodet Software fournit au Client les informations nécessaires pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ou pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Bodet Software déclare tenir par écrit un registre des catégories d'activités de traitement (article 30.2 du RGPD) effectuées pour le compte du Client responsable de traitement comprenant l'ensemble des informations requises par le RGPD. Bodet Software met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits.

Bodet Software peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitements spécifiques liées à ce contrat. Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à Bodet Software de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences légales. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, Bodet Software demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations (article 28.3.d du RGPD). Bodet Software informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le Client dispose d'un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

ART.7 - Responsabilité

Bodet Software SAS ne sera pas responsable :

- des retards ou manquements à ses obligations pour des cas de force majeure et notamment : décisions gouvernementales, incendies, explosions, accidents, grèves ou tout autre raison indépendante de sa volonté.
- des dommages liés à l'utilisation du système, ou de toute autre perte résultant des dits dommages ou accidents.
- de quelque perte de contrats, fichiers, programmes ou de toute autre perte.
- des retards, pertes ou dommages résultant de fausse manœuvre du Client, ou d'erreurs de manipulation même involontaires.
- du temps passé par le client au titre de sa participation à l'assistance de Bodet Software SAS.

ART. 8 – Résiliation

L'une ou l'autre des parties peuvent librement résilier le présent contrat en envoyant un **courrier recommandé de demande de résiliation avec un préavis de 3 mois minimum** avant la date anniversaire.

En cas de non paiement, Bodet Software SAS pourra suspendre ses services d'assistance, et envisager la résiliation du présent contrat ; le prix de l'abonnement annuel restera dû en totalité, par le Client.

ART. 9 - Sauf avenant spécial, les conditions générales de ce contrat seront applicables à toutes adjonctions ou modifications, moyennant un supplément annuel défini par un avenant à ce contrat. Toutes les dispositions contraires aux présentes doivent être passées par écrit.

ART. 10 - Si une ou plusieurs dispositions des présentes sont tenues pour non valides par une loi ou un règlement, ou déclarées telles par décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites, les autres dispositions des présentes garderont toute leur force et leur portée.

ART. 11 - Le droit français est applicable au Contrat. Tout différend né de son interprétation et/ou de son exécution sera soumis, à défaut de solution amiable, au tribunal de commerce de Paris ou au tribunal administratif compétent.

Fait en 2 exemplaires originaux à Cholet, le _____

Bodet Software SAS

Le Client

Cachet - Signature
Nom / Fonction :

Cachet - Signature
Nom / Fonction :

Bodet Software SAS – CAPITAL: 5 000 000 € - SIREN : 538 209 594 R.C.S. Angers - APE 6202A