

CONDITIONS D'UTILISATION DE SERVICE SAAS ULOA INVOKE

Les présentes ont pour objet de définir les termes et conditions selon lesquels Invoke s'engage à fournir le Service SaaS visé dans le contrat (ci-après dénommé le Contrat) conclu entre le distributeur autorisé à distribuer l'offre Uloa en SaaS d'Invoke (ci-après dénommé le Distributeur) et le client du Distributeur (ci-après dénommé le Client).

Les présentes Conditions d'utilisation de Service SaaS sont obligatoirement complétées par les annexes désignées ci-dessous afin de constituer un ensemble cohérent devant figurer et s'intégrer dans le Contrat et être acceptées par le Client.:

- Annexe 1 Niveaux de service SaaS ;
- Annexe 2 Protection des données personnelles ;
- Annexe 3 Prérequis techniques ;
- Annexe 4 Sécurité composée de la PSSI (Politique de Sécurité des Systèmes d'Information) et du PCA (Plan de Continuité d'Activité).

En l'absence de validation préalable, écrite et expresse par Invoke, toute modification apportée au présent document et/ou à l'une quelconque des annexes visées ci-dessus ne pourra être opposable à Invoke.

1. DÉFINITIONS

Pour l'exécution des présentes conditions, les termes suivants au singulier comme au pluriel doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous.

« **Anomalie** » désigne une non-conformité reproductible du Service SaaS par rapport aux spécifications visées dans la Documentation. Les Anomalies sont qualifiées et corrigées par Invoke.

« **Application** » désigne les fonctionnalités applicatives standards accessibles au titre du Service SaaS ainsi que leurs Mises à jour. Les Applications sont décrites dans une annexe descriptive des Applications ou à défaut dans le Contrat.

« **Création de l'environnement** » désigne la prestation technique d'activation de l'Infrastructure afin de rendre accessible le Service SaaS au Client.

« **Documentation** » désigne la description des Applications telle que figurant en annexe Descriptif des Applications ou à défaut dans le Contrat.

« **Données du Client** » désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est propriétaire et/ou responsable, qu'il saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de son utilisation du Service SaaS.

« **Données Personnelles** » Désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de son utilisation du Service SaaS, au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés, et du Règlement Européen 2016/679 du 27 Avril 2016 (Règlement Général sur la Protection des Données ou RGPD) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE. Cet ensemble réglementaire est désigné ci-après « **Règlementation Applicable** ».

« **Espace Client** » désigne l'espace mis à la disposition du Client afin de lui permettre d'accéder à des informations et documents en relation avec la fourniture du Service SaaS.

« **Identifiants d'Accès** » désigne l'identifiant utilisateur et/ou le mot de passe individuel et confidentiel et/ou tout autre identifiant fourni par Invoke ou créé par le Client ou les Utilisateurs Autorisés afin de permettre l'accès au Service SaaS et son utilisation.

« **Infrastructure** » désigne l'ensemble des équipements matériels et logiciels composant l'infrastructure informatique d'Invoke et sous sa responsabilité, nécessaire à la fourniture et à l'exécution du Service SaaS par Invoke, à l'exception des équipements nécessaires au Client pour accéder au Service SaaS depuis son propre système informatique, et notamment les équipements de télécommunication.

« **Mises à jour** » désigne les améliorations, évolutions, modifications et corrections apportées par Invoke au Service SaaS concernant l'Application et l'Infrastructure.

« **Niveaux de Service** » désigne le document annexé aux présentes Conditions d'utilisation de Service SaaS qui décrit les engagements de service d'Invoke relatifs au Service SaaS.

« **Prérequis** » désigne les spécifications techniques requises par Invoke pour l'accès au Service SaaS et son fonctionnement, telles que définies dans l'annexe Prérequis techniques.

« **Service SaaS** » désigne l'ensemble indissociable donnant lieu à un abonnement comprenant l'accès aux Applications, aux Mises à Jour, et au Support.

« **Société Affiliée** » désigne toute entité dont le Client ou Invoke détient le contrôle au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce.

« **Support** » désigne l'assistance à l'utilisation du Service SaaS fournie par le Distributeur au Client au titre du Contrat et selon les conditions de ce dernier.

« **Utilisateurs Autorisés** » désigne les personnes disposant d'un droit d'accès au Service SaaS et, à cette fin, des Identifiants d'Accès. Le nombre d'Utilisateurs Autorisés est défini dans le Contrat.

DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE SAAS

2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le périmètre du Service SaaS commandé est décrit dans le Contrat.

L'activation du Service SaaS sera effective lors de la communication par Invoke au Distributeur, des premiers codes d'accès au Service SaaS au titre de la prestation technique fournie dans le cadre de la Création de l'environnement.

Invoke s'engage à fournir le Service SaaS conformément aux dispositions des présentes et des Niveaux de Service. Pour l'exécution de ses obligations Invoke est soumise à une obligation de moyens. Cependant Invoke sera assujettie à une obligation de résultat pour ce qui concerne le respect par ses soins du taux de disponibilité du Service SaaS tel que précisé dans les Niveaux de Service correspondants.

Sont exclus du Service SaaS :

- les travaux et interventions concernant l'installation et le bon fonctionnement du poste des Utilisateurs Autorisés du Client et plus généralement de l'infrastructure du Client (télécommunications, réseaux, équipements de sécurité) permettant au Client d'accéder et d'utiliser le Service SaaS;
- les conséquences de la résolution de problèmes causés par une erreur ou une mauvaise manipulation des Utilisateurs Autorisés.

Invoke s'engage à mettre en œuvre et à maintenir :

- les moyens techniques et matériels conformes à l'état de l'art pour assurer la sécurité physique et logique de l'infrastructure qui sont sous sa responsabilité et son contrôle.
- un contrôle d'accès aux locaux dans lesquels est située l'infrastructure, de façon à n'en autoriser l'accès qu'aux seules personnes autorisées par Invoke ou accompagnées par du personnel autorisé d'Invoke.
- les mesures nécessaires pour ne permettre l'accès au Service SaaS et aux Données du Client qu'aux seules personnes autorisées d'Invoke et qu'aux seules personnes autorisées par le Client.

Dans ce cadre, Invoke s'engage à respecter les dispositions de l'annexe Sécurité.

Invoke garantit la conformité du Service SaaS avec la Documentation. Cependant Invoke ne garantit pas que le Service SaaS soit exempt de tous défauts ou aléas mais s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux dysfonctionnements reproductibles du Service SaaS constatés par rapport à la Documentation et ce dans le cadre des Niveaux de Service.

Invoke ne garantit pas l'aptitude du Service SaaS à atteindre des objectifs ou des résultats que le Client se serait fixés et/ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de conclure le Contrat.

Les informations fournies par le Service SaaS font foi entre Invoke, le Distributeur et le Client jusqu'à preuve du contraire.

3. DROIT D'ACCÈS AU SERVICE SAAS

3.1 Droit d'accès au Service SaaS

Invoke accorde au Client (en ce compris et si applicable les Sociétés Affiliées) un droit d'accès au Service SaaS limité au Nombre d'Utilisateurs Autorisé ou toute autre unité d'œuvre fixé dans le Contrat et ce pendant la durée fixée à l'article Durée.

Invoke détient l'ensemble des droits de propriété intellectuelle applicables relatifs au Service SaaS.

Les présentes ne confèrent au Client (en ce compris et si applicable les Sociétés Affiliées) aucun droit de propriété relatif au Service SaaS, à sa technologie ou aux droits de propriété intellectuelle détenus par Invoke. De même les présentes ne confèrent au Client aucun droit de propriété relatif à la Documentation.

Le Client s'interdit de porter atteinte de quelque manière que ce soit au Service SaaS et notamment d'utiliser le Service SaaS de manière non-conforme à sa destination ou d'élaborer un produit ou service concurrent et/ou de copier, reproduire les fonctionnalités et/ou attributs graphiques du Service SaaS.

Le Client :

- s'engage à utiliser le Service SaaS conformément à sa destination et pour les seuls besoins de son activité professionnelle et ce dans le respect des lois et règlements applicables ;
- est seul responsable des contenus diffusés via le Service SaaS et de la légalité des Données du Client transmises à Invoke dans le cadre du Service SaaS, ainsi que de l'exploitation qui en découle. En particulier, compte tenu de l'usage autorisé du Service SaaS, le Client s'interdit d'envoyer ou de stocker des données à caractère non professionnel ;
- s'engage à ne pas distribuer le Service SaaS, le mettre à la disposition de tiers (sauf application des dispositions concernant les Sociétés Affiliées) ou le louer ;
- s'engage à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé au Service SaaS.

Les Sociétés Affiliées pourront bénéficier du Service SaaS fourni dans les mêmes conditions que le Client. Cependant il appartiendra au Client de s'assurer que les Sociétés Affiliées respectent l'ensemble des obligations des présentes, et notamment que leur utilisation du Service SaaS ne pourra pas avoir pour effet de dépasser les limites ou seuils, fixés dans le Contrat. Le Client sera responsable du respect des dispositions des présentes par les Sociétés Affiliées. En cas de non-respect de l'une quelconque des dispositions des présentes par l'une des Sociétés Affiliées, Invoke pourra s'adresser directement au Client en vue d'obtenir réparation sans nécessité de mise en demeure préalable de la Société Affiliée concernée.

3.2 Utilisation du Service SaaS par le Client

Le Service SaaS sera utilisé par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité. Le Client se porte garant du respect des présentes par les Utilisateurs.

Par conséquent, relèvent du Client :

- la mise en œuvre de tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses propres équipements informatiques, notamment contre tout virus et intrusions ;
- le respect des Prérequis ;
- le choix du fournisseur d'accès et/ou du système de télécommunications lui permettant d'accéder au Service SaaS, le Client devant souscrire auprès du fournisseur d'accès de son choix les abonnements nécessaires dont il supportera le coût ;
- la désignation, parmi son personnel, d'un contact privilégié d'Invoke agissant en tant qu'administrateur, pour le Client, du Service SaaS et notamment pour ce qui concerne les aspects sécurité. Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place des Utilisateurs formés à l'utilisation du Service SaaS pendant toute la durée d'exécution des présentes ;
- les erreurs commises par son personnel dans l'utilisation des procédures qui lui permettent de se connecter au Service SaaS notamment concernant les moyens d'accès et de navigation.

Invoke sera déchargée de toute responsabilité concernant la qualité et la transmission électronique des données lorsqu'elles emprunteront les réseaux de télécommunications et plus généralement la qualité et la fiabilité des liaisons de télécommunication entre les équipements du Client et le point d'accès au Service SaaS. Invoke ne saurait, en outre, être tenue responsable de la destruction accidentelle des Données du Client par le Client ou un tiers ayant accédé au Service SaaS sans faute d'Invoke.

4. IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE SAAS

Au titre de la Création de l'environnement, Invoke s'engage à fournir au Distributeur, les premiers Identifiants d'Accès. Il appartiendra ensuite à l'administrateur du Client de créer et gérer les accès nécessaires aux Utilisateurs Autorisés.

Le Client assume la responsabilité des Identifiants d'Accès et de leur attribution. À ce titre, le Client s'engage à conserver les Identifiants d'Accès confidentiels et ainsi à ne divulguer, ni laisser divulguer à un tiers les Identifiants d'Accès, en tout ou en partie.

En cas de départ d'un Utilisateur Autorisé, le Client pourra remplacer cet Utilisateur Autorisé par un autre, étant précisé que le Nombre d'Utilisateurs Autorisés au total ne pourra en aucun cas dépasser celui visé au Contrat. Toute augmentation du Nombre d'Utilisateurs Autorisés devra être notifiée au préalable par écrit au Distributeur par le Client et fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

5. DONNÉES DU CLIENT

5.1. Localisation et sécurité des Données du Client

Les Données du Client sont localisées dans un ou plusieurs sites situés en Union Européenne. Le Client est informé qu'actuellement ces sites sont situés en France.

Invoke s'engage à mettre en œuvre toutes précautions utiles conformément à l'état de l'art pour préserver la sécurité des Données du Client afin qu'elles ne soient pas, du fait d'Invoke, détournées, déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

Dans ce cadre, Invoke s'engage à respecter les dispositions de l'annexe Sécurité.

Invoke assurera une complète étanchéité entre les Données du Client et les données des autres Clients.

Invoke s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les obligations suivantes :

- prendre toutes les mesures utiles conformément à l'état de l'art permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des Données du Client ;
- ne pas faire de copies des documents et des supports des Données du Client qui lui sont confiés, sauf celles strictement nécessaires à l'exécution du Service SaaS ;
- respecter la confidentialité et ne pas divulguer les Données du Client à des tiers, sauf si cette divulgation est exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire dans le cadre d'une action judiciaire.

5.2. Non utilisation des Données du Client

Le Client est et demeure propriétaire des Données du Client.

Invoke s'interdit d'utiliser, modifier, céder ou transférer à un tiers, en totalité ou en partie, à titre onéreux ou gratuit, les Données du Client pour d'autres fins que celles des présentes.



L'engagement d'Invoke de non utilisation des Données du Client ne concernera pas les opérations nécessaires à la vérification du respect des seuils convenus d'Utilisateurs Autorisés.

Par ailleurs, dans le strict cadre du Support et après accord du Client, le Distributeur et le cas échéant Invoke pourront utiliser et/ou modifier des Données du Client.

5.3. Restitution des Données du Client

À l'échéance du Service SaaS et/ou en cas de résiliation du Contrat, les accès au Service SaaS sont fermés le dernier jour du Service ou le jour de la résiliation du Contrat.

Le Client devra donc avoir, avant cette échéance, récupéré les Données du Client accessibles au travers des fonctionnalités du Service SaaS ou avoir demandé au Distributeur la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données du Client.

Si le Client demande au Distributeur la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données du Client, cette restitution sera effectuée au format SQL Server. Toute restitution demandée par le Client dans un format différent de SQL Server fera l'objet d'une prestation facturable suite à un devis émanant d'Invoke et accepté par le Client.

À partir du soixantième (60ème) jour à compter du jour de l'échéance du Service SaaS ou de la résiliation du Contrat, le processus d'effacement des Données du Client sera enclenché aux fins de les rendre inutilisables. Cet effacement s'effectuera sur les données de production ainsi que sur les données sauvegardées et ce, en fonction des durées de rétention des sauvegardes.

5.4. Protection des Données Personnelles

Les dispositions applicables en matière de protection des Données Personnelles sont celles figurant à l'annexe Protection des Données Personnelles.

6. DURÉE DU SERVICE SAAS

Le Service SaaS est fourni pour la durée fixée au Contrat.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

7. GARANTIE D'ÉVICTION.

Invoke défendra, à ses frais, le Client contre toute action en justice intentée par un tiers à son encontre et qui serait fondée sur le caractère contrefaisant des Applications au regard des droits de propriété intellectuelle du tiers concerné et s'engage à prendre à sa charge les condamnations prononcées à l'encontre du Client au titre d'une décision de justice ou définitive et sans appel ou d'une transaction conclue et approuvée au préalable par Invoke.

Cette garantie est expressément subordonnée aux conditions que (i) le Client ait immédiatement notifié Invoke par écrit de la réclamation du tiers, (ii) qu'Invoke dispose du contrôle exclusif des moyens de défense et de tout règlement amiable, (iii) que le Client s'abstienne de toute reconnaissance de responsabilité et (iv) qu'il collabore activement et loyalement avec Invoke dans ce cadre.

Dans l'hypothèse où les Applications seraient susceptibles, selon Invoke, de constituer une atteinte à des droits de tiers, Invoke pourra, à sa discrétion et à ses frais, (a) obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser les Applications ou (b) de les remplacer ou les modifier afin qu'elles ne soient plus constitutives d'une telle atteinte.

Toute garantie au titre d'atteintes à des droits de tiers est exclue dès lors que fondée sur (i) une utilisation des Applications non conforme aux stipulations agréées, (ii) une utilisation des Applications en combinaison avec tout autre produit, matériel, logiciel ou toute autre donnée non fournie par Invoke, dès lors que l'atteinte aux droits de tiers résulte de cette combinaison et non des Applications prises isolément ou (iii) toute modification apportée aux Applications par toute autre personne qu'Invoke, dès lors que la contrefaçon découle de cette modification.

8. NON RESPECT PAR INVOKE DU TAUX DE DISPONIBILITÉ

Le Client pourra résilier de plein droit le Service SaaS, en cas de non-respect par Invoke, pendant trois mois consécutifs, du taux de disponibilité du Service SaaS indiqué dans les Niveaux de Service et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts dans la limite des dispositions prévues au Contrat.

9. STIPULATIONS GÉNÉRALES

9.1. Référence commerciale

Le Client autorise Invoke à citer son nom et à utiliser son logo à titre de référence commerciale dans sa documentation commerciale, quel que soit le support concerné, ainsi que sur les documents utilisés et/ou réalisés par Invoke dans le cadre des présentes.

Cependant, tout communiqué de presse et/ou témoignage client mentionnant le nom du Client ou reproduisant son logo ou l'une quelconque de ses marques devra au préalable être soumis au Client pour approbation.

9.2. Force Majeure

Invoke ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles, si elle a été empêchée d'exécuter son obligation par un événement de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil.

Dans de tels cas, Invoke notifiera au Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais, la survenance d'un tel événement et la nécessaire extension des dates limites d'exécution de ses obligations.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation s'en trouvera suspendue jusqu'à ce que Invoke ne soit plus empêchée par l'événement de force majeure. Invoke s'engage à tenir le Client informé et s'engage à faire de son mieux pour limiter la durée de la suspension. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois (3) mois le Client aura la possibilité de résilier le Contrat sans indemnité en notifiant au Distributeur et à Invoke sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résilié de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil. En cas de résiliation du Contrat du fait d'un cas de force majeure invoqué par Invoke, cette dernière s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle disposera pour restituer au Client un maximum des Données du Client.

9.3. Sous traitance

Invoke se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie du Service SaaS à ses Sociétés Affiliées ou à un tiers.

En cas de sous traitance, Invoke restera seule tenue pour responsable du respect des obligations souscrites au titre des présentes.

Les Parties conviennent que les dispositions applicables aux sous-traitants au sens de la Réglementation Applicable sont celles décrites à l'annexe Protection des Données Personnelles.