

Conditions Générales | Mysolution

Version 3.5 – 9 août 2026 | Mysolution France

Les présentes sont les conditions générales de MYSOLUTION FRANCE, dont le siège social est situé 52 boulevard de Sébastopol, 75003 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 514 565 712 (SIRET 514 565 712 00049) (ci-après : « **Mysolution** »). Mysolution France appartient au groupe Mysolution, dont la société mère est Mysolution B.V., société de droit néerlandais ayant son siège social à Houten et son adresse à De Bouw 149, 3991 SZ Houten, Pays-Bas, immatriculée au registre du commerce néerlandais (Kamer van Koophandel) sous le numéro 30202683. Pour plus d'informations, consultez www.mysolution.nl.

Article 1. Définitions

Les termes définis au présent article et commençant par une majuscule ont, au singulier comme au pluriel, le sens qui leur est attribué ci-dessous.

- 1.1. **Client** : toute personne morale ou personne physique agissant dans l'exercice d'une profession ou d'une activité commerciale qui conclut un Contrat avec Mysolution.
- 1.2. **Compte** : le nom d'utilisateur, le mot de passe et tout autre moyen d'authentification dont l'Utilisateur Final a besoin pour se connecter à certaines parties des Services et les utiliser.
- 1.3. **Conditions Complémentaires relatives aux Niveaux de Service** : les conditions complémentaires figurant au Module C des présentes Conditions Générales, qui portent sur le service et la maintenance du Logiciel.
- 1.4. **Conditions Générales** : les présentes Conditions Générales de Mysolution, y compris l'ensemble des modules et des éventuelles annexes, qui font partie intégrante du Contrat.
- 1.5. **Conseil** : toute forme de mise à disposition d'expertise au profit du Client par Mysolution et/ou par un tiers auquel Mysolution fait appel, y compris, sans s'y limiter, l'implémentation du Logiciel, la réalisation de développements spécifiques, la dispense de formations, la réalisation d'analyses et la publication de nouvelles versions du Logiciel.
- 1.6. **Contrat** : le contrat complet conclu entre Mysolution et le Client, comprenant notamment, mais non exclusivement, l'Offre de Mysolution, dont les présentes Conditions Générales font partie intégrante.
- 1.7. **Contrat de sous-traitance** : un contrat distinct conclu par les parties dans lequel sont convenues des modalités complémentaires relatives au traitement de données à caractère personnel.
- 1.8. **Délai de Réponse** : le temps qui s'écoule entre le moment où le Client signale un Incident et le moment où Mysolution apporte une première réponse sur le fond.
- 1.9. **Délai de Résolution** : le temps qui s'écoule entre le moment où le Client signale un Incident et le moment où Mysolution a proposé une solution temporaire au Client ou a mis en œuvre ou proposé une solution définitive à l'Incident.
- 1.10. **Disponibilité** : la période pendant laquelle les Services sont accessibles via Internet au cours de l'année civile concernée, exprimée en pourcentage et calculée conformément à l'article 34.2.
- 1.11. **Données du Client** : l'ensemble des données stockées par le Client ou par des Utilisateurs Finaux individuels au moyen des Services, ou mises à la disposition de Mysolution par le Client d'une autre manière dans le cadre du Contrat.
- 1.12. **Droits de Propriété Intellectuelle** : l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et des droits connexes, y compris, sans s'y limiter, les droits d'auteur, les droits sur les

- bases de données, les droits sur les noms de domaine, les droits sur les noms commerciaux, les droits de marque, les droits sur les dessins et modèles, les droits voisins, les droits de brevet ainsi que les droits sur le savoir-faire.
- 1.13. **Éléments** : l'ensemble des sites web, applications (web), logiciels, données, documentations, concepts, textes, images, conseils, rapports et autres créations de l'esprit au sens le plus large du terme.
- 1.14. **Engagement de Volume** : les volumes de paie et/ou utilisateurs auxquels la Licence du Client sur le Logiciel est limitée. Selon le Logiciel souscrit par le Client, ces volumes et/ou utilisateurs peuvent être désignés par : « named users », « utilisateurs portail », « dossiers de candidats », « volumes de paie » ou toute autre désignation utilisée par Mysolution.
- 1.15. **Fonctionnalité** : les propriétés ou caractéristiques spécifiques permettant un usage ou une application déterminés au sein des Services.
- 1.16. **Horaires d'ouverture** : les heures d'ouverture habituelles de Mysolution telles qu'indiquées à l'article 37 des présentes Conditions Générales.
- 1.17. **Impact** : la (gravité de la) conséquence d'un Incident pour le Client.
- 1.18. **Incident** : le non-respect substantiel par les Services des spécifications convenues ainsi que toute situation d'indisponibilité qui ne résulte pas de la Maintenance.
- 1.19. **Informations Confidentielles** : l'ensemble des informations désignées comme confidentielles ou dont la partie réceptrice doit raisonnablement comprendre qu'elles présentent un caractère confidentiel. Sont en tout état de cause visées l'ensemble des offres de Mysolution, acceptées ou non, ainsi que toute communication relative aux prix des Services de Mysolution.
- 1.20. **Licence** : le droit d'utilisation du Logiciel par le Client pour la durée du Contrat et aux conditions convenues entre les parties dans le Contrat.
- 1.21. **Logiciel** : l'ensemble des logiciels que Mysolution fournit au titre du Contrat, y compris, sans s'y limiter, les progiciels dénommés « Mysolution Recruitment », « Mysolution Workforce », « Mysolution Flex » et « OnRecruit », y compris les éventuelles adaptations (spécifiques) réalisées par Mysolution ou par les tiers auxquels elle fait appel, quelle que soit la forme sous laquelle le logiciel est mis à la disposition du Client.
- 1.22. **Maintenance** : l'ensemble des travaux de maintenance devant être réalisés par Mysolution, comprenant tant la Maintenance Planifiée que la Maintenance d'Urgence.
- 1.23. **Maintenance d'Urgence** : les travaux de maintenance imprévus résultant d'Incidents, pour lesquels une intervention immédiate de Mysolution est requise compte tenu de l'Impact et de l'Urgence de l'Incident.
- 1.24. **Maintenance Planifiée** : l'ensemble des travaux de maintenance réguliers relatifs aux Services qui ne relèvent pas de la Maintenance d'Urgence.
- 1.25. **Offre** : toute proposition ou toute autre offre de Mysolution adressée au Client en vue de la fourniture de Services, à laquelle les présentes Conditions Générales s'appliquent.
- 1.26. **Priorité** : la priorité attribuée à un Incident sur la base de l'Impact et de l'Urgence.
- 1.27. **Sauvegarde** : une copie de secours des Données du Client ou des Services que Mysolution peut restaurer en cas d'Incidents.
- 1.28. **Services** : l'ensemble des services que Mysolution fournira au Client au titre du Contrat, tels que décrits dans l'Offre de Mysolution. Ces services peuvent notamment consister en la fourniture de Licences, la configuration ou l'adaptation du Logiciel, l'hébergement et sa gestion, ainsi que la réalisation d'autres formes de Conseil.
- 1.29. **Urgence** : le caractère urgent d'un Incident pour le Client.
- 1.30. **Utilisateurs Finaux** : toute personne physique qui utilise les Services au titre du Contrat, que ce soit ou non par l'intermédiaire de son Compte.

Article 2. Champ d'application et ordre de préséance

- 2.1. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les Contrats conclus entre les parties, même si elles ne sont pas remises à nouveau au Client lors d'une Offre future.
- 2.2. Les Conditions Générales se composent d'une partie générale et de plusieurs modules complémentaires. Les conditions de la partie générale s'appliquent à chaque Contrat que Mysolution conclut avec le Client. Selon les Services souscrits, un ou plusieurs modules peuvent s'appliquer en complément. En cas de contradiction entre la partie générale et un module particulier, les stipulations du module concerné prévalent.
- 2.3. Le Contrat entre les parties peut se composer de plusieurs documents. Ces documents sont en principe complémentaires les uns des autres. En cas de contradiction, l'ordre de préséance indiqué ci-dessous s'applique toutefois toujours, le document mentionné en premier prévalant sur le document mentionné ultérieurement :
- a. les compléments et/ou dérogations convenus par écrit entre les parties concernant les documents énumérés ci-dessous ;
 - b. l'Offre acceptée ;
 - c. les présentes Conditions Générales ;
 - d. le Contrat de sous-traitance. En cas de contradiction concernant le traitement de données à caractère personnel, le Contrat de sous-traitance prévaut sur les présentes Conditions Générales. Pour les autres matières, l'ordre de préséance ci-dessus demeure applicable.

Article 3. Formation du Contrat

- 3.1. Sauf indication contraire, toute Offre de Mysolution est valable pendant trente (30) jours à compter de son envoi au Client. Le Contrat est formé lorsque l'acceptation conforme du Client parvient à Mysolution avant l'expiration de ce délai. Toute acceptation tardive ne produit effet qu'après confirmation écrite de Mysolution.
- 3.2. Si des informations fournies par le Client et déterminantes pour l'Offre s'avèrent substantiellement inexactes ou incomplètes, Mysolution peut proposer une adaptation raisonnable de l'Offre ou du Contrat. À défaut d'accord dans un délai raisonnable, Mysolution peut mettre fin au Contrat dans les conditions de l'article 19.
- 3.3. Mysolution n'est pas liée par une acceptation divergente de l'Offre émise par le Client, y compris lorsque la divergence ne porte que sur des points accessoires. Conformément à l'article 1118 du Code civil, une acceptation non conforme à l'Offre est dépourvue d'effet et ne vaut que comme offre nouvelle.

Article 4. Exécution du Contrat

- 4.1. Après que le Client a accepté l'Offre, Mysolution déploiera des efforts raisonnables pour fournir les Services dans les meilleurs délais, conformément au Contrat. Les délais indiqués par Mysolution sont indicatifs, sauf stipulation expresse contraire. Leur dépassement ne constitue pas, à lui seul, un manquement ouvrant droit à réparation ; sauf inexécution définitive, le Client doit préalablement mettre Mysolution en demeure de s'exécuter dans un délai raisonnable.
- 4.2. Mysolution fournit les Services au Client conformément aux paramètres de performance et valeurs cibles définis au Module C des présentes Conditions Générales, sauf convention expresse contraire des parties dans le Contrat.
- 4.3. Mysolution est en droit d'exécuter le Contrat en plusieurs phases et de facturer séparément les différentes phases au Client.
- 4.4. Mysolution est en droit de faire appel à des tiers pour l'exécution du Contrat. Les frais éventuels qui en découlent ne sont à la charge du Client que si cela a été convenu au préalable.

- 4.5. Mysolution tiendra compte, lors de l'exécution du Contrat, des demandes raisonnables du Client ou indiquera de manière motivée pourquoi elle ne le fait pas. Si le Client insiste, malgré cette motivation, pour que la demande soit mise en œuvre, Mysolution exécutera les travaux (dans la mesure où la demande est raisonnablement réalisable) aux risques du Client.
- 4.6. Le Client est tenu de faire et de s'abstenir de tout ce qui est raisonnablement nécessaire pour permettre une fourniture correcte et ponctuelle des Services. En particulier, le Client veille à ce que l'ensemble des informations et Éléments dont Mysolution indique qu'ils sont nécessaires, ou dont le Client doit comprendre qu'ils sont nécessaires, soient mis à la disposition de Mysolution en temps utile et à titre gratuit.
- 4.7. Le Client répond de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations et Éléments fournis à Mysolution. Mysolution a le droit, mais non l'obligation, de les vérifier quant à leur exactitude et leur exhaustivité. S'il apparaît que les informations ou Éléments comportent des inexactitudes ou sont incomplets, Mysolution peut, dans la mesure où la loi l'autorise, suspendre les Services jusqu'à ce que le Client ait remédié aux manquements.
- 4.8. Le Client est tenu de suivre, lors de l'utilisation des Services, l'ensemble des conseils et instructions raisonnables de Mysolution.

Article 5. Test de recette

- 5.1. Si et dans la mesure où cela est convenu ou découle de la nature du Logiciel, le Client peut soumettre (les résultats du) Logiciel à un test de recette. S'agissant du test de recette, une distinction est faite entre la configuration réalisée par Mysolution (y compris par un tiers auquel Mysolution fait appel) et celle réalisée par un tiers auquel Mysolution ne fait pas appel. Par configuration au sens du présent article, on entend notamment le paramétrage des réglages, validations, champs, valeurs et assistants afin de rendre le Logiciel exploitable pour le Client.
- 5.2. Si et dans la mesure où le Client confie des travaux d'implémentation, y compris, sans s'y limiter, la configuration (initiale) du Logiciel, à une partie autre que Mysolution ou qu'un tiers auquel Mysolution fait appel, les stipulations relatives au test de recette ne s'appliquent pas et le Logiciel est réputé accepté par le Client par anticipation ou immédiatement après sa livraison par Mysolution.
- 5.3. Le Client effectuera le test de recette relatif à la configuration réalisée par Mysolution conformément aux alinéas 4 à 9 du présent article.
- 5.4. Les parties consigneront par écrit, préalablement à l'exécution du Contrat, les exigences auxquelles le Logiciel doit satisfaire. Mysolution exécutera ensuite le Contrat en configurant le Logiciel et en le livrant au Client. Le Client effectuera, dans les quatorze (14) jours suivant la livraison du Logiciel configuré par Mysolution, un test de recette et approuvera ou rejettera le Logiciel par écrit. Si le Client ne rejette pas le Logiciel dans ce délai, ou s'il met le Logiciel en exploitation, celui-ci est réputé accepté. Le Client doit motiver suffisamment un éventuel rejet, afin que Mysolution ait la possibilité de remédier aux éventuels défauts.
- 5.5. Le Client ne peut rejeter le Logiciel que si les Fonctionnalités du Logiciel et/ou la configuration du Logiciel ne satisfont pas aux exigences ou spécifications convenues entre les parties. Le Client ne refusera pas son approbation en raison de défauts mineurs, mais de tels défauts seront néanmoins corrigés par Mysolution dans les meilleurs délais après la recette.
- 5.6. En cas de rejet, Mysolution déploiera tous les efforts raisonnablement possibles pour lever le motif du rejet dans les meilleurs délais. Mysolution peut le faire en indiquant de manière motivée pourquoi le motif du rejet n'est pas fondé, ou en procédant à des

adaptations. Le Client effectuera ensuite un nouveau test de recette conformément aux alinéas 4 et 5 du présent article.

- 5.7. Si le Logiciel est rejeté par le Client au moins trois (3) fois consécutivement et que l'une des parties estime qu'une adaptation supplémentaire n'est plus utile, les deux parties sont en droit de résilier le Contrat par écrit avec effet immédiat. Dans ce cas, le Client n'est tenu qu'au paiement des travaux déjà réalisés par Mysolution, mais n'a pas le droit de continuer à utiliser le Logiciel.
- 5.8. Si le Contrat est exécuté par phases, Mysolution peut suspendre l'exécution des Services d'une phase ultérieure jusqu'à ce que le Client ait approuvé par écrit les résultats de la phase précédente.
- 5.9. Après acceptation des Services par le Client, la responsabilité de Mysolution au titre des éventuels défauts des Services livrés prend fin. Mysolution peut toutefois assurer la Maintenance pour le Client si celle-ci est prévue au Contrat.

Article 6. Conseil – généralités

- 6.1. Si la fourniture des Services comprend notamment la fourniture de prestations de Conseil, les stipulations du présent article s'y appliquent.
- 6.2. Mysolution ne fournit en principe du Conseil au Client qu'à partir d'une durée continue minimale de quatre (4) heures de travail. Le Conseil sur site chez le Client est possible à partir d'une durée continue de huit (8) heures de travail. Les parties peuvent convenir entre elles de modalités différentes.
- 6.3. Mysolution exécutera le Conseil de manière professionnelle et diligente.
- 6.4. Sauf convention expresse contraire des parties, le Conseil est facturé sur la base du temps consacré et des frais engagés par Mysolution, au taux horaire mentionné dans le Contrat. Si les parties n'ont convenu aucun taux horaire, Mysolution est en droit de facturer son taux horaire habituel pour le Conseil déjà réalisé.
- 6.5. Le Conseil est réalisé pendant les Horaires d'ouverture de Mysolution, sauf convention expresse contraire des parties.
- 6.6. Si les résultats livrés dans le cadre du Conseil comportent des erreurs ou manquements manifestes directement causés par une exécution non professionnelle ou négligente de la part de Mysolution, et que le Client le signale dans les dix (10) jours ouvrables suivant la livraison du résultat concerné, Mysolution sera uniquement tenue de déployer des efforts raisonnables pour corriger ces manquements substantiels ou, si cela s'avère impossible, de créditer un montant proportionnel, que Mysolution estime raisonnable, de la rémunération payée pour le Conseil concerné.
- 6.7. Le Client peut reporter ou annuler sans frais la date convenue pour le Conseil s'il le signale à Mysolution au moins trois (3) jours ouvrables avant le début prévu. Si le Client annule ou souhaite reporter la date du Conseil convenu dans les trois (3) jours ouvrables précédant le début prévu des travaux, Mysolution est en droit de facturer au Client le montant intégral des frais qu'elle aurait facturés en l'absence d'annulation ou de report.
- 6.8. Quel que soit le moment de l'annonce de l'annulation, les éventuels frais non annulables ou non remboursables engagés par Mysolution (tels que les réservations non annulables pour le voyage et l'hébergement des consultants) sont à la charge du Client.
- 6.9. Toute annulation ou tout report du Conseil doit systématiquement être demandé à Mysolution par courriel à l'adresse resourceplanning@mysolution.nl.

Article 7. Conseil – en dehors des Horaires d’ouverture

- 7.1. Si Mysolution doit, à la demande expresse du Client, fournir des prestations de Conseil en dehors des Horaires d’ouverture pour des travaux prévisibles et/ou planifiés, Mysolution est en droit d’appliquer les taux horaires suivants :
- a. pour le Conseil réalisé par Mysolution en dehors des Horaires d’ouverture pendant le week-end (du vendredi 17h30 au lundi 08h15), Mysolution est en droit de facturer cent cinquante (150) pour cent du taux horaire applicable ; et
 - b. pour le Conseil réalisé par Mysolution à des moments autres que ceux visés au point a du présent alinéa, en dehors des Horaires d’ouverture, Mysolution est en droit de facturer cent trente-cinq (135) pour cent du taux horaire applicable.

Article 8. Conseil – Conseil d’astreinte

- 8.1. Si les parties conviennent que Mysolution assure, pendant une période déterminée, la disponibilité sur appel de collaborateurs pour fournir des prestations de Conseil, sans que le Client soit tenu de recourir à ce Conseil, Mysolution est en droit de maintenir un ou plusieurs collaborateurs disponibles en dehors des Horaires d’ouverture au profit du Client (ci-après : « **Conseil d’astreinte** »).
- 8.2. Le Conseil d’astreinte est considéré comme une prestation supplémentaire, sauf si les parties ont déjà convenu ce Service dans l’Offre acceptée.
- 8.3. Les parties détermineront d’un commun accord, préalablement à ce Conseil d’astreinte, la durée et le nombre de collaborateurs concernés.
- 8.4. Sauf convention contraire, Mysolution veille à ce qu’au moins un collaborateur soit disponible sur appel au profit du Client pour la fourniture de Conseil pendant la durée convenue du Conseil d’astreinte.
- 8.5. Si les parties ont convenu un Conseil d’astreinte sans durée explicite, Mysolution est en droit de fournir le Conseil d’astreinte dans la mesure où cela est raisonnable au regard des circonstances de l’espèce.
- 8.6. Mysolution est en droit de facturer au Client le Conseil d’astreinte à hauteur de cent cinquante (150) pour cent du taux horaire applicable, pour la durée pendant laquelle Mysolution a effectivement fourni du Conseil au Client.
- 8.7. Pour la durée du Conseil d’astreinte pendant laquelle Mysolution n’a fourni aucun Conseil, Mysolution est en droit de facturer ces heures au Client à hauteur de cinquante (50) pour cent du taux horaire applicable.

Article 9. Conseil – frais de déplacement et d’hébergement

- 9.1. Si le Conseil est réalisé sur site chez le Client en France métropolitaine, Mysolution se réserve le droit de facturer au Client, par consultant ayant travaillé sur le site du Client, un montant convenu entre les parties par jour ouvrable. Ce montant comprend les frais de déplacement réels, les éventuels frais de stationnement et les éventuels frais de déplacement connexes. Si les parties n’ont convenu aucun montant forfaitaire, Mysolution est en droit d’appliquer à ce titre un montant de cent trente (130) euros hors TVA par personne et par jour.
- 9.2. Mysolution est en droit de facturer intégralement au Client l’ensemble des frais raisonnables de déplacement et d’hébergement afférents au Conseil réalisé à l’étranger (hors de France métropolitaine). Mysolution déploiera des efforts raisonnables pour informer le Client, dans la mesure du possible, préalablement des frais de déplacement et d’hébergement liés au Conseil réalisé. Même si Mysolution omet d’informer le Client de ces frais, Mysolution est en droit de facturer les frais raisonnables au Client.
- 9.3. En cas de différend entre les parties sur les frais de déplacement et d’hébergement déjà engagés ou restant à engager au titre des Services, tels que visés à l’alinéa

précédent, l'appréciation raisonnable de Mysolution est déterminante quant au point de savoir si ces frais étaient ou sont nécessaires et raisonnables pour le Conseil réalisé ou restant à réaliser.

Article 10. Intelligence artificielle (IA)

- 10.1. Si la fourniture des Services comprend notamment la mise à disposition d'un système d'IA, les stipulations du présent article s'y appliquent.
- 10.2. Les termes du présent article qui sont définis dans le règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle (le « règlement sur l'IA ») doivent toujours être interprétés conformément au règlement sur l'IA, sauf mention expresse contraire.
- 10.3. Le Client ne peut utiliser le système d'IA mis à disposition par Mysolution que conformément à la finalité pour laquelle le système d'IA a été mis à disposition par Mysolution.
- 10.4. Si le Client utilise le système d'IA à d'autres fins ou d'une manière qui s'écarte de l'utilisation prévue ou convenue par Mysolution, et que cette utilisation conduit à ce que le système d'IA soit qualifié de système d'IA à haut risque au sens de l'article 6 du règlement sur l'IA, toutes les conséquences qui en découlent sont intégralement à la charge et aux risques du Client. Le Client indemnise Mysolution et la garantit contre toute réclamation de tiers, y compris d'autorités de contrôle, ainsi que contre les pertes, responsabilités, frais et dépenses qui en résultent, découlant directement ou indirectement du non-respect des obligations légales applicables à un système d'IA à haut risque, ou s'y rapportant, dans la mesure où ces réclamations résultent de l'utilisation du système d'IA par le Client en contradiction avec l'utilisation prévue ou convenue par Mysolution.
- 10.5. Le Client reconnaît que les sorties d'un système d'IA peuvent varier selon le système ou le modèle utilisé, son contexte d'utilisation et les données ou instructions fournies, notamment les entrées concrètes (« prompts »). Sauf indication expresse contraire, Mysolution ne garantit ni l'exactitude ni l'exhaustivité des sorties. Le Client doit vérifier lui-même ces résultats et est lui-même responsable de la mise en place d'un contrôle humain adéquat. Le Client est en outre lui-même responsable de former ses utilisateurs à un usage responsable avant de mettre un système d'IA à leur disposition.
- 10.6. Le Client informe Mysolution sans délai de tout risque ou incident grave dont il a connaissance, notamment lorsque le système d'IA livré est susceptible de constituer un « produit présentant un risque » au sens de l'article 79 du règlement sur l'IA ou un « incident grave » au sens de l'article 3, point 49, du même règlement.
- 10.7. Chaque partie effectue, dans les délais applicables à son rôle au titre du règlement sur l'IA, les notifications qui lui incombent auprès des autorités compétentes, notamment auprès de l'autorité de surveillance du marché compétente. Aucune stipulation du Contrat ne saurait retarder ou limiter une notification obligatoire. Les parties coopèrent de bonne foi et se communiquent sans délai les informations nécessaires à l'accomplissement de leurs obligations respectives.

Article 11. Pixels sur le site web

- 11.1. La responsabilité du placement, de la maintenance et du bon fonctionnement des pixels sur le site web du Client incombe entièrement au Client. Les données qui ne sont pas correctement collectées pendant la période durant laquelle les pixels sont mal placés ou ne fonctionnent pas correctement ne peuvent pas être récupérées. Mysolution n'est pas responsable des éventuels dommages ou pertes de données résultant de pixels mal placés ou manquants du fait du Client ou de tiers auxquels le Client fait appel.

- 11.2. En cas de mises à jour ou de modifications du site web du Client, le Client est tenu de veiller à ce que les pixels soient correctement placés et maintenus, afin d'éviter des perturbations des Services qui utilisent les données provenant de ces pixels.
- 11.3. À la demande du Client, Mysolution peut apporter son assistance pour le placement ou la maintenance des pixels. Le Client doit notifier préalablement à Mysolution toute modification prévue en déposant un ticket dans le système d'assistance de Mysolution. De tels travaux sont considérés comme une prestation supplémentaire, sauf si les parties ont déjà expressément convenu ces Services dans l'Offre acceptée. La rémunération de ces Services est calculée sur la base du taux horaire habituel applicable au Conseil et facturée en régie.

Article 12. Droits de Propriété Intellectuelle

- 12.1. L'ensemble des Droits de Propriété Intellectuelle sur le Logiciel et les autres Éléments que Mysolution développe ou fournit au titre du Contrat appartiennent et continuent d'appartenir à Mysolution ou à ses fournisseurs, sauf convention écrite contraire.
- 12.2. Le Client obtient uniquement une Licence non exclusive, non transférable et non susceptible de sous-licence pour utiliser le Logiciel et les autres Éléments pour la durée du Contrat, pour son propre usage et dans les limites de l'Engagement de Volume convenu entre les parties.
- 12.3. Il est interdit au Client d'apporter des modifications au Logiciel et aux autres Éléments, ou d'en supprimer ou modifier toute mention de propriété, notamment les mentions de droit d'auteur, de marque et autres mentions de droits de propriété intellectuelle.
- 12.4. Le Client n'a expressément aucun droit d'accès au code source ou aux fichiers sources du Logiciel et des autres Éléments, sauf dans les cas où le droit impératif l'autorise.
- 12.5. Il est interdit au Client de procéder à l'ingénierie inverse du Logiciel et des autres Éléments (*reverse engineering*, par exemple par décompilation), sauf dans les cas où le droit impératif l'autorise.
- 12.6. Mysolution peut prendre des mesures (techniques) visant à protéger le Logiciel ou les Éléments. Si de telles mesures de sécurité ont été prises, il est interdit au Client de les contourner ou de les supprimer.

Article 13. Données du Client

- 13.1. L'ensemble des droits sur les Données du Client appartiennent au Client. Mysolution n'utilisera les Données du Client que dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services.
- 13.2. Si et dans la mesure où les Données du Client comprennent des données à caractère personnel au sens du Règlement général sur la protection des données (« **RGPD** »), les parties concluent à cet égard un Contrat de sous-traitance.
- 13.3. Si le Contrat prend fin, quelle qu'en soit la raison, Mysolution détruira ou supprimera les Données du Client dans les meilleurs délais, sous réserve toutefois des stipulations de l'article 14 des présentes Conditions Générales.

Article 14. Dispositif de réversibilité

- 14.1. Si le Contrat prend fin, Mysolution peut, à condition que le Client en fasse la demande avant la fin du Contrat ou dans les trente (30) jours suivant celle-ci, fournir une copie des Données du Client dans un format de fichier courant, lisible par machine et raisonnablement pris en charge par Mysolution. Mysolution peut facturer séparément au Client les frais engagés à cette occasion. Mysolution n'est tenue de donner suite à la demande que lorsque l'ensemble des montants dus par le Client et les éventuelles autres obligations découlant du Contrat ont été intégralement acquittés ou exécutés.

- 14.2. Mysolution est en droit de supprimer l'ensemble des Données du Client et des environnements associés au Contrat après que la copie visée à l'article 14.1 a été livrée au Client et que celui-ci en a confirmé la réception. Sans préjudice de ce qui précède, Mysolution est en droit de supprimer les Données du Client et les environnements associés au Contrat trente (30) jours calendaires après la fin du Contrat.
- 14.3. Mysolution veille à ce que, au plus tard trois (3) mois après la fin du Contrat, l'ensemble des Données du Client et des environnements associés au Contrat soient supprimés. Le présent article s'applique sous réserve du Contrat de sous-traitance, des obligations légales de conservation et du cycle documenté de suppression des sauvegardes.

Article 15. Confidentialité

- 15.1. Les parties conserveront strictement confidentielles les Informations Confidentielles de l'autre partie et ne les utiliseront qu'aux fins pour lesquelles elles ont été communiquées.
- 15.2. La partie réceptrice veille à ce que les Informations Confidentielles de la partie divulgateur bénéficient du même niveau de protection que ses propres informations confidentielles, et à tout le moins d'un niveau de protection raisonnable.
- 15.3. Les parties imposent également l'obligation décrite ci-dessus concernant les Informations Confidentielles à leurs salariés et aux éventuels tiers auxquels elles font appel.
- 15.4. L'obligation de confidentialité relative aux Informations Confidentielles ne s'applique pas si et dans la mesure où la partie réceptrice peut prouver que celles-ci :
- a. étaient déjà en possession de la partie réceptrice avant la date de leur communication ;
 - b. peuvent être obtenues auprès d'un tiers sans que celui-ci ne viole, par cette communication, une quelconque obligation de confidentialité envers la partie divulgateur ;
 - c. sont accessibles à partir de sources publiques, telles que des journaux, des bases de données de brevets, des sites web ou services accessibles au public ; ou
 - d. ont été développées de manière indépendante par la partie réceptrice, sans utilisation d'aucune information de la partie divulgateur.
- 15.5. Si une partie reçoit d'une autorité compétente une injonction de communiquer des Informations Confidentielles, elle est en droit d'y donner suite. La partie réceptrice peut communiquer le minimum légalement requis. Dans la mesure permise par la loi et raisonnablement possible, elle en informe préalablement la partie divulgateur et lui apporte une coopération raisonnable, sans être tenue de dépasser un délai légal ou réglementaire.

Article 16. Conditions de paiement

- 16.1. En contrepartie des Services, le Client est redevable des prix figurant dans le Contrat. Sauf mention expresse contraire, tous les prix indiqués par Mysolution s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et hors autres taxes imposées par les pouvoirs publics.
- 16.2. Mysolution est en droit de facturer par anticipation les rémunérations dues au titre des Services. Le Client consent par la présente à la facturation électronique par Mysolution. Toutes les factures émises par Mysolution sont assorties d'un délai de paiement de quatorze (14) jours.
- 16.3. Si le Client conteste le contenu d'une facture, il est en droit de suspendre le paiement de la partie contestée (mais non du solde) de la facture. Toute contestation doit être

portée par écrit à la connaissance de Mysolution dans le délai de paiement. Mysolution appréciera dans les meilleurs délais, après contestation, si celle-ci est fondée. S'il apparaît que la contestation est infondée, le Client acquittera le montant restant dû dans un délai de quatorze (14) jours.

- 16.4. Si le Client, hormis dans la situation décrite à l'alinéa précédent, n'acquitte pas une facture ou ne l'acquitte pas intégralement dans le délai de paiement, il est de plein droit en demeure. Mysolution est en pareil cas en droit (i) d'appliquer, de plein droit et sans rappel, dès le jour suivant la date d'échéance, des pénalités calculées au taux de refinancement le plus récent de la Banque centrale européenne majoré de dix (10) points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros par facture pour frais de recouvrement, une indemnisation complémentaire pouvant être demandée sur justification lorsque les frais exposés excèdent ce montant, et (ii) de suspendre tout ou partie des Services jusqu'à ce que le montant restant dû ait été intégralement acquitté par le Client.
- 16.5. Si le Client n'acquitte toujours pas une facture impayée après mise en demeure ou sommation, Mysolution est en droit de confier le recouvrement de la créance à un tiers. Les éventuels frais extrajudiciaires et judiciaires engagés par Mysolution, y compris, sans s'y limiter, les frais de juristes, d'avocats, de commissaires de justice et de sociétés de recouvrement, peuvent être réclamés sur justification, sans préjudice des dépens et des sommes susceptibles d'être allouées par le juge au titre de l'article 700 du Code de procédure civile.
- 16.6. Mysolution est en droit, mais non obligée, d'ajuster ses tarifs pour tous les Services et Licences, ainsi que les coûts associés (tels que les frais de déplacement), une fois par an, sur la base de l'Indice de l'inflation français des prix de services de janvier comparé à janvier de l'année précédente, sans que le Client ait le droit de résilier le Contrat.
- 16.7. Mysolution déploiera des efforts raisonnables pour informer le Client au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur d'une modification tarifaire.
- 16.8. Le Client n'est pas en droit d'opposer en compensation à ses obligations de paiement une quelconque créance qu'il détiendrait sur Mysolution, à quelque titre que ce soit.

Article 17. Responsabilité

- 17.1. La responsabilité contractuelle et extracontractuelle cumulée de Mysolution au titre des dommages directs et prévisibles résultant du Contrat, y compris la violation d'obligations de garantie ou d'indemnisation, est limitée, par année contractuelle – soit chaque période de douze (12) mois courant à compter de la date d'effet du Contrat – et pour l'ensemble des faits générateurs survenus au cours de cette année contractuelle, au montant total des sommes dues par le Client au titre du Contrat (hors TVA) au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur sans pouvoir excéder cinq cent mille (500 000) euros par année contractuelle, quel que soit le nombre de faits générateurs. Au cours des douze (12) premiers mois du Contrat, le montant visé ci-dessus est remplacé par la rémunération récurrente convenue pour la première année contractuelle. Les sommes non récurrentes, notamment celles liées à l'implémentation, ne sont pas prises en compte dans ce calcul.
- 17.2. Sans préjudice de ce qui précède, Mysolution n'est expressément pas responsable des dommages indirects, y compris les dommages consécutifs. Par dommages indirects, on entend en l'espèce : le manque à gagner, les économies non réalisées, l'atteinte à la réputation, la perte de valeur commerciale ou de clientèle (goodwill) et les dommages résultant d'une interruption d'activité.
- 17.3. Sauf en cas d'inexécution définitive, la responsabilité de Mysolution pour un manquement imputable ne naît que si Mysolution est mise en demeure par le Client

sans délai et en bonne et due forme par écrit, un délai raisonnable lui étant accordé pour remédier au manquement, et si Mysolution continue, après l'expiration de ce délai, à manquer de manière imputable à ses obligations. La mise en demeure doit contenir une description aussi détaillée que possible du manquement, afin que Mysolution soit en mesure de réagir de manière appropriée.

17.4. Les limitations ou exclusions de responsabilité prévues au Contrat ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive imputable à Mysolution, de dommage corporel ou dans tout autre cas où la responsabilité ne peut être exclue ou limitée en vertu d'une disposition impérative.

17.5. Les limitations et exclusions de responsabilité stipulées au présent article bénéficient également, dans les mêmes conditions et limites, aux préposés de Mysolution, aux sociétés affiliées de Mysolution participant à l'exécution du Contrat ainsi qu'aux tiers auxquels Mysolution fait appel pour cette exécution. La présente stipulation constitue une stipulation pour autrui au sens de l'article 1205 du Code civil, dont ces personnes peuvent se prévaloir directement, y compris sur le fondement de la responsabilité extracontractuelle. Le bénéfice de la présente stipulation est exclu, à l'égard de la personne concernée, en cas de faute lourde ou dolosive de celle-ci, ainsi que dans les cas visés à l'article 17.4.

Article 18. Force majeure

18.1. Mysolution n'est pas tenue d'exécuter le Contrat si l'exécution est empêchée par un cas de force majeure.

18.2. Peuvent notamment constituer des cas de force majeure, dans la mesure où les conditions de l'article 1218 du Code civil sont réunies : incendie, inondations, grèves, coupures de courant, perturbations de l'infrastructure de télécommunications, force majeure affectant les fournisseurs de Mysolution, attaques informatiques, restrictions à l'importation et à l'exportation, guerre et terrorisme. Les éventuels problèmes de liquidité du Client ne constituent pas un cas de force majeure.

18.3. Dans la mesure où Mysolution a déjà exécuté une partie du Contrat au moment de la survenance de la force majeure, ou peut encore l'exécuter, et que cette partie présente une valeur autonome, Mysolution est en droit de facturer séparément la partie déjà exécutée et d'exécuter puis de facturer la partie du Contrat qui demeure objectivement exécutable, à condition qu'elle présente une utilité autonome pour le Client.

18.4. En cas de force majeure, Mysolution peut suspendre l'exécution du Contrat tant que la situation perdure. En cas d'empêchement définitif, le Contrat est résolu de plein droit dans les conditions de l'article 1218 du Code civil. En cas d'empêchement temporaire supérieur à trois (3) mois, chaque partie peut résilier le Contrat par écrit, sans aucune obligation d'indemnisation envers l'autre partie.

Article 19. Durée et résiliation

19.1. Si le Contrat porte exclusivement sur la fourniture de certains Services qui prennent fin par l'achèvement de travaux ou de tâches déterminés (autrement dit s'il s'agit d'un « Contrat ponctuel »), la durée correspond à la période nécessaire à la fourniture des Services concernés.

19.2. Si le Contrat porte en tout ou partie sur la fourniture périodique ou continue de certains Services (autrement dit s'il s'agit d'un « Contrat à exécution successive »), la durée est consignée par écrit. Si les parties n'ont conclu aucune convention spécifique quant à la durée, le Contrat est réputé constituer un Contrat à durée déterminée de douze (12) mois.

- 19.3. Sauf convention contraire, un Contrat à durée déterminée peut être résilié par écrit par les deux parties au terme de la durée, moyennant un préavis de trois (3) mois. À défaut d'une telle résiliation, le Contrat est chaque fois reconduit tacitement pour une nouvelle période de douze (12) mois, par dérogation à l'article 1214 alinéa 2 du Code civil.
- 19.4. Sauf convention contraire, un Contrat à durée indéterminée peut être résilié par écrit par les deux parties après une période initiale de douze (12) mois, moyennant un préavis de trois (3) mois.
- 19.5. Il est interdit aux parties de résilier le Contrat de manière anticipée, hormis dans les cas pour lesquels une exception spécifique est expressément prévue dans les présentes Conditions Générales ou dans d'autres éléments du Contrat.
- 19.6. Mysolution est en droit de suspendre, en tout ou partie, l'exécution du Contrat avec effet immédiat, ou de résilier le Contrat, si :
- a. le Client n'exécute pas ou pas en temps utile ses obligations de paiement, ses obligations au titre des articles 12 (Droits de Propriété Intellectuelle) ou 28 (Règles d'utilisation), ou toute autre obligation essentielle du Contrat, et n'y remédie pas dans un délai raisonnable après une mise en demeure visant expressément la présente clause résolutoire. À défaut de régularisation, Mysolution peut prononcer la résolution du Contrat par notification écrite motivée, conformément aux articles 1225 et 1226 du Code civil. Une mise en demeure préalable n'est toutefois pas requise lorsque, conformément à l'article 1344 du Code civil, la seule exigibilité de l'obligation vaut mise en demeure ; ou
 - b. l'entreprise du Client est liquidée à l'amiable ou ses activités sont cessées. L'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire ne constitue pas, en elle-même, une cause de résiliation ou de résolution du Contrat. Les droits de Mysolution en cas de procédure collective ne s'exercent que sous réserve des dispositions impératives du livre VI du Code de commerce, notamment des articles L. 622-13 et L. 631-14 ; ou
 - c. surviennent des circonstances rendant définitivement impossible l'exécution du Contrat.
- 19.7. En cas de résolution du Contrat pour inexécution, celle-ci prend effet, conformément à l'article 1229 alinéa 3 du Code civil, à la date de la notification de la résolution ; les Services déjà fournis et les paiements correspondants ne font l'objet d'aucune restitution, les prestations échangées ayant trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution du Contrat.
- 19.8. Mysolution est en droit de facturer au Client tous les frais engagés en rapport avec les licences tierces achetées au nom du Client immédiatement après la résiliation.
- 19.9. Après résiliation ou résolution du Contrat, les éventuelles créances restantes de Mysolution sur le Client deviennent immédiatement exigibles, quelle que soit la raison de la fin du Contrat.
- 19.10. Si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du Contrat rend l'exécution excessivement onéreuse pour l'une des parties, celle-ci peut demander à l'autre l'ouverture d'une renégociation. Les parties continuent d'exécuter leurs obligations pendant la renégociation. À défaut d'accord dans un délai de soixante (60) jours à compter de la demande, chacune des parties peut résilier le Contrat par écrit moyennant un préavis de trois (3) mois. Par dérogation à l'article 1195 alinéa 2 du Code civil, les parties excluent la faculté de demander au juge la révision du Contrat ou d'y mettre fin.
- 19.11. Les délais de préavis stipulés au présent article s'appliquent sans préjudice de tout délai plus long qui pourrait être requis, le cas échéant, en application de l'article L. 442-

1, II du Code de commerce compte tenu de la durée de la relation commerciale établie. Le présent article 19.11 n'institue aucun droit autonome de résiliation ou de résolution et s'applique sans préjudice des articles 18 et 19.6.

Article 20. Personnel et concurrence

- 20.1. Il est interdit au Client, pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant un (1) an après son expiration, d'employer des salariés de Mysolution ou de les faire travailler pour lui de toute autre manière, directement ou indirectement, sans l'accord écrit préalable de Mysolution. Cette interdiction ne s'applique pas lorsque le salarié répond de sa propre initiative à une offre d'emploi proposée au public et publiée par les canaux habituels.
- 20.2. Par salariés de Mysolution, on entend à cet égard les personnes employées par Mysolution ou par l'une (1) des entreprises affiliées à Mysolution, ou qui étaient employées par Mysolution ou par l'une des entreprises affiliées à Mysolution il y a moins d'un an, quelle qu'en soit la raison.
- 20.3. Mysolution est libre de fournir ses prestations, outre au Client, également à des tiers, y compris lorsqu'il s'agit de concurrents du Client.
- 20.4. En cas de violation de l'interdiction visée à l'alinéa 1, Mysolution peut exiger du Client, à titre de clause pénale au sens de l'article 1231-5 du Code civil, une pénalité de cinquante mille (50 000) euros par violation définitivement constatée.
- 20.5. Sans préjudice du droit à une pénalité tel que prévu à l'alinéa précédent, Mysolution se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts pour tout chef de préjudice distinct, dûment établi et non couvert par la pénalité contractuelle.

Article 21. Modifications

- 21.1. Mysolution est en droit de modifier les présentes Conditions Générales et annoncera les modifications au Client au moins trente (30) jours à l'avance. Les modifications s'appliquent également aux Contrats déjà conclus.
- 21.2. Si le Client ne souhaite pas accepter une modification, il peut s'y opposer par écrit dans les quatorze (14) jours suivant l'annonce. Si Mysolution décide de mettre en œuvre la modification malgré l'opposition du Client, celui-ci peut résilier le Contrat par écrit à la date d'entrée en vigueur de la modification, et au plus tard à cette date.
- 21.3. La procédure décrite ci-dessus ne s'applique pas aux modifications favorables au Client ni aux modifications d'ordre mineur, c'est-à-dire celles sans effet défavorable substantiel sur les droits du Client, les fonctionnalités, la sécurité, le prix ou la responsabilité. De telles modifications peuvent être mises en œuvre unilatéralement et avec effet immédiat par Mysolution. Le Client en est toutefois informé dans les meilleurs délais.

Article 22. Dispositions diverses

- 22.1. Le Contrat est régi par le droit français. ENTRE PARTIES AYANT TOUTES CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELATIF AU CONTRAT, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PROCÉDURE D'URGENCE, RELÈVE DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS. DANS LES AUTRES CAS, LES RÈGLES DE COMPÉTENCE IMPÉRATIVES S'APPLIQUENT.
- 22.2. Si une stipulation du Contrat s'avère nulle, inopposable ou réputée non écrite, cela n'affecte pas la validité du Contrat dans son ensemble. Les parties arrêteront en pareil cas, en remplacement, une nouvelle stipulation donnant effet, dans toute la mesure juridiquement possible, à l'intention de la clause initiale.

- 22.3. La cession des créances de somme d'argent nées du Contrat est libre dans les limites prévues par la loi. La cession du Contrat lui-même requiert l'accord écrit de l'autre partie. Mysolution est toutefois en droit de céder le Contrat, sans accord ni concours préalable du Client, à une société mère, sœur ou filiale dans le cadre d'une réorganisation du groupe, ou à un tiers en cas de fusion, d'acquisition ou de cession de branche d'activité, à condition que le cessionnaire reprenne l'intégralité des obligations découlant du Contrat et qu'il n'en résulte aucun inconvénient substantiel pour le Client. Le Client consent expressément et par avance à ce qu'une telle cession libère Mysolution pour l'avenir au sens de l'article 1216-1 du Code civil. Mysolution informera le Client par écrit dans les meilleurs délais lorsqu'une telle cession a eu lieu. En cas d'inconvénient substantiel, le Client peut résilier le Contrat par écrit dans un délai d'un (1) mois à compter de cette notification.

Module A – Logiciel installé sur site (on-premises)

Si le Contrat porte sur la fourniture d'un Logiciel installé au sein de l'infrastructure informatique du Client ou de ses fournisseurs (autrement dit lorsque le Logiciel est proposé comme solution *on-premises*), les stipulations du présent module s'y appliquent.

Article 23. Installation et configuration

- 23.1. Sauf convention écrite contraire, le Client est lui-même responsable de l'installation et de la configuration du Logiciel. Mysolution peut facturer au Client les frais afférents à une éventuelle assistance à ce titre.
- 23.2. Sauf convention écrite contraire, le Client est lui-même responsable de la mise en place d'une infrastructure informatique adaptée et suffisante, compte tenu de l'usage envisagé du Logiciel.
- 23.3. Mysolution peut, à la demande du Client, communiquer des spécifications minimales. Le Client comprend que ces spécifications peuvent évoluer au fil du temps, notamment en raison des progrès technologiques.
- 23.4. Sauf convention contraire, Mysolution n'est pas tenue de charger, convertir ou migrer les Données du Client. Mysolution peut facturer séparément au Client les frais afférents à une assistance à ce titre.
- 23.5. Si Mysolution apporte son assistance pour l'installation ou la configuration du Logiciel, le Client effectuera, préalablement à la mise en service du Logiciel, un test de recette conformément aux stipulations de l'article 5 des présentes Conditions Générales.

Article 24. Maintenance, assistance et disponibilité

- 24.1. Seuls les articles 36 à 40 des Conditions Complémentaires relatives aux Niveaux de Service s'appliquent au Logiciel sur site ; pour le surplus, le module Conditions Complémentaires relatives aux Niveaux de Service ne s'applique pas au Logiciel sur site. En complément de ces articles applicables des Conditions Complémentaires relatives aux Niveaux de Service et, le cas échéant, par dérogation à ceux-ci, les stipulations suivantes s'appliquent à l'assistance, à la maintenance et à la disponibilité du Logiciel.
- 24.2. Mysolution déploie des efforts raisonnables pour atteindre une disponibilité aussi élevée que raisonnablement possible, mais ne peut donner aucune garantie ni autre assurance, la Disponibilité dépendant également de l'infrastructure informatique du Client ou du tiers auquel il fait appel sur laquelle le Logiciel est installé.
- 24.3. Mysolution et ses fournisseurs peuvent publier des mises à jour et des mises à niveau afin de corriger des erreurs dans le Logiciel ou d'en améliorer les performances. Cela peut entraîner une modification de la Fonctionnalité.
- 24.4. La mise à disposition de mises à jour ou de mises à niveau peut donner lieu à des frais supplémentaires. Si la mise en œuvre des mises à jour et des mises à niveau ne fait pas partie du Contrat, le Client est lui-même responsable du passage à une nouvelle version du Logiciel.
- 24.5. Le Client doit migrer dans les meilleurs délais vers la version la plus récente du Logiciel après que Mysolution l'a mise à disposition. Mysolution est en droit de mettre fin à l'assistance concernant les anciennes versions du Logiciel.
- 24.6. Si le Client demande une assistance technique et/ou pratique pour l'utilisation du Logiciel, Mysolution peut facturer des frais supplémentaires à ce titre, sauf si cette assistance fait expressément partie des Services convenus.
- 24.7. Mysolution ne saurait être tenue responsable d'une quelconque indisponibilité des Services sur site résultant d'actes ou d'omissions du Client, y compris, sans s'y limiter :

- a. la mise en œuvre de mises à jour, de correctifs ou de modifications des systèmes propres du Client ;
- b. des défaillances des équipements, de l'infrastructure ou du réseau du Client ; et
- c. une utilisation ou un accès non autorisés par le Client ou par des tiers.

24.8. Mysolution n'est pas responsable des dommages résultant d'erreurs (telles que le paramétrage du Logiciel sur la base de dispositions légales et réglementaires obsolètes) ou de problèmes qui ont été corrigés dans les mises à jour ou mises à niveau du Logiciel mises à disposition.

Article 25. Sauvegardes

25.1. Mysolution n'est pas tenue de réaliser des Sauvegardes du Logiciel ou des Données du Client qui y sont stockées. La responsabilité en incombe au Client, sauf si cela fait expressément partie des Services convenus entre les parties.

Module B – Services cloud

Si le Contrat porte sur la fourniture d'un Logiciel installé sur l'infrastructure informatique de Mysolution ou d'un fournisseur auquel elle fait appel (autrement dit lorsque le Logiciel est proposé en mode *cloud*), les stipulations du présent module s'y appliquent.

Article 26. Installation et configuration

- 26.1. Sauf convention contraire, Mysolution déploiera des efforts raisonnables pour rendre les Services disponibles dans les meilleurs délais après la formation du Contrat.
- 26.2. Mysolution n'est tenue de charger, convertir ou migrer les Données du Client que si les parties en sont expressément convenues. Sauf si les parties ont déjà convenu de modalités tarifaires pour ces Services, Mysolution peut facturer séparément ces frais au Client.
- 26.3. Le Client effectuera, préalablement à la mise en service des Services, un test de recette conformément aux stipulations de l'article 5 des présentes Conditions Générales.

Article 27. Comptes

- 27.1. Pour pouvoir utiliser les Services, le Client et ses Utilisateurs Finaux ont besoin d'un Compte. Le Client et ses Utilisateurs Finaux sont eux-mêmes responsables de la confidentialité des identifiants de connexion. Les Comptes sont personnels et ne peuvent être utilisés par plusieurs personnes.
- 27.2. Sauf convention contraire, le Client est lui-même responsable, y compris au nom de ses Utilisateurs Finaux, de la création, de la gestion et, le cas échéant, du retrait des Comptes. Le Client doit contrôler lui-même si les autorisations et droits d'accès accordés aux Utilisateurs Finaux sont toujours à jour.
- 27.3. Tous les actes accomplis via un Compte, y compris par les Utilisateurs Finaux du Client, sont aux frais et aux risques du Client. Mysolution peut présumer que ces actes ont été accomplis par le Client lui-même ou avec son accord.
- 27.4. Si le Client soupçonne ou constate qu'un Compte fait l'objet d'une utilisation abusive, il doit prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour empêcher (toute nouvelle) utilisation abusive, par exemple en modifiant le mot de passe. Si le Client n'a pas la possibilité de prendre lui-même des mesures appropriées, il doit en informer immédiatement Mysolution, afin que celle-ci puisse prendre les mesures nécessaires.

Article 28. Règles d'utilisation

- 28.1. Il est interdit au Client d'utiliser les Services en violation des dispositions légales et réglementaires françaises ou de toute autre disposition applicable, ou de toute autre manière illicite.
- 28.2. En particulier, il est interdit au Client de modifier des paramètres au sein du Logiciel qui pourraient avoir pour effet de placer des salariés, des travailleurs intérimaires et d'autres personnels externes, en matière de rémunération ou d'autres conditions de travail, dans une situation moins favorable que ce que la loi autorise. Le Client s'abstient en outre, par son utilisation des Services, de gêner d'autres clients de Mysolution ou de porter atteinte aux systèmes ou réseaux de Mysolution ou de tiers. Il est interdit de lancer des processus ou programmes dont le Client sait ou doit savoir qu'ils gênent Mysolution ou des tiers, ou qu'ils sont susceptibles de causer des dommages.
- 28.3. Tous les agissements des Utilisateurs Finaux sont aux frais et aux risques du Client. Le Client est lui-même responsable de les informer des règles d'utilisation en vigueur et des éventuelles autres conditions applicables pertinentes.

- 28.4. Si Mysolution constate que le Client contrevient aux conditions, ou reçoit une réclamation à ce sujet, elle en avertira le Client. Si cela n'aboutit pas à une solution acceptable, Mysolution peut prendre elle-même les mesures correctives appropriées. Dans les cas urgents ou graves, Mysolution peut intervenir sans avertissement.
- 28.5. Le Client indemnise Mysolution et la garantit contre toute réclamation de tiers ainsi que contre les pertes, responsabilités, frais et dépenses qui en résultent, découlant d'une ou plusieurs violations des stipulations du présent article.

Article 29. Maintenance, assistance et Disponibilité

- 29.1. Sauf convention contraire des parties, s'appliquent à la Maintenance, à l'assistance et à la Disponibilité des Services en mode cloud les stipulations des Conditions Complémentaires relatives aux Niveaux de Service, figurant en tant que module C des présentes Conditions Générales.

Article 30. Limites d'utilisation

- 30.1. Mysolution peut fixer une quantité maximale de stockage de données ou de trafic réseau s'agissant de la capacité que le Client peut ou est en mesure d'utiliser dans le cadre des Services.
- 30.2. En cas de dépassement des limites d'utilisation, Mysolution peut facturer des frais supplémentaires ou (après avertissement écrit) restreindre l'utilisation des Services à la capacité autorisée.
- 30.3. Si aucune limite de capacité n'a été fixée pour les Services, une politique de « fair use » s'applique aux Services concernés. Il faut entendre par là que le Client peut utiliser au maximum le double de la capacité qu'utilisent d'autres clients de Mysolution dans des circonstances comparables.
- 30.4. Mysolution n'est pas responsable des conséquences d'un fonctionnement lent ou incorrect des Services si le Client dépasse la limite d'utilisation applicable (fondée ou non sur le fair use).
- 30.5. Mysolution est en droit de prendre des mesures appropriées afin de prévenir toute gêne causée à des tiers, y compris, sans s'y limiter, aux autres clients de Mysolution, lorsque cette gêne résulte de violations des limites d'utilisation convenues entre les parties ou, à défaut, de la politique de « fair use ».
- 30.6. Le Client indemnise Mysolution et la garantit contre toute réclamation de tiers, y compris, sans s'y limiter, des autres clients de Mysolution, ainsi que contre les pertes, responsabilités, frais et dépenses qui en résultent, lorsque ces réclamations résultent de violations des limites d'utilisation convenues entre les parties ou, à défaut, de la politique de « fair use ».

Article 31. Augmentation et réduction de l'Engagement de Volume

- 31.1. Si les parties ont convenu un Engagement de Volume, le Client est en droit de l'augmenter à tout moment. Mysolution déploiera des efforts raisonnables pour mettre en œuvre cette augmentation pour le Client dans les meilleurs délais. Mysolution est en droit de facturer au Client les frais supplémentaires liés à l'augmentation immédiatement après la mise en œuvre de l'augmentation de l'Engagement de Volume, ou de les ajouter à la prochaine facture programmée relative aux Services.
- 31.2. Si les parties ont convenu un Engagement de Volume, le Client est en droit de réduire l'Engagement de Volume applicable entre les parties, une fois par an après le moment où Mysolution a octroyé la Licence, à concurrence de quinze (15) pour cent au maximum. Les possibilités annuelles de réduction non utilisées ne peuvent être ni cumulées ni reportées sur les années suivantes. La réduction de l'Engagement de

Volume sera mise en œuvre trois (3) mois après la demande de réduction formulée par le Client. À compter de ce moment, les coûts des Services seront adaptés en conséquence.

Module C – Conditions Complémentaires relatives aux Niveaux de Service

Si le Contrat porte sur un Logiciel en mode cloud, tel que visé au module B, les dispositions du présent module s'y appliquent. S'agissant du Logiciel sur site, tel que visé au module A, les dispositions du présent module ne s'appliquent que dans la mesure où le module A les déclare expressément applicables.

Article 32. Généralités

32.1. Les Conditions Complémentaires relatives aux Niveaux de Service régissent les tâches, responsabilités, paramètres de performance, valeurs cibles, procédures et modalités connexes applicables aux Services.

Article 33. Maintenance des Services

33.1. Mysolution déploiera des efforts raisonnables pour assurer la maintenance des Services pour le Client pendant la durée des Conditions Complémentaires relatives aux Niveaux de Service.

33.2. Les travaux de maintenance peuvent avoir pour conséquence que les Services soient temporairement indisponibles ou seulement partiellement disponibles. Afin de limiter la gêne causée par les travaux réalisés par Mysolution, celle-ci déploiera des efforts raisonnables pour effectuer la Maintenance Planifiée à des moments où les Services sont généralement peu utilisés par le Client et/ou par d'autres clients de Mysolution.

33.3. Par dérogation à l'alinéa 2 du présent article, la Maintenance d'Urgence qui, en raison de l'Impact et de l'Urgence, ne peut être reportée peut également être réalisée sans accord préalable du Client. Mysolution déploiera des efforts raisonnables pour informer le Client dans les meilleurs délais de la nature et de la durée prévue des travaux.

33.4. La Maintenance peut avoir pour conséquence que des Fonctionnalités existantes soient adaptées et/ou supprimées. Mysolution déploiera des efforts raisonnables pour informer le Client dans un délai raisonnable en cas de modification substantielle de la Fonctionnalité.

Article 34. Disponibilité

34.1. Mysolution vise, pour l'ensemble des Services, une Disponibilité de quatre-vingt-dix-neuf (99) pour cent par année civile et déploie tous les efforts raisonnablement possibles pour atteindre cette valeur cible.

34.2. La Disponibilité est établie par Mysolution sur une base annuelle. Le calcul de la Disponibilité indiquée à l'alinéa 1 du présent article repose systématiquement sur la formule décrite ci-dessous.

$$B = \frac{Tm - \sum Om}{Tm} \times 100 \%$$

Tm = nombre total de minutes de l'année concernée

Om = (somme du) nombre de minutes d'indisponibilité de l'année concernée

B = Disponibilité réalisée au cours de l'année concernée

34.3. Lors du calcul de la Disponibilité au moyen de la formule décrite ci-dessus, l'indisponibilité résultant de la Maintenance Planifiée et de la force majeure, telle que précisée dans les Conditions Générales, n'est pas prise en compte.

Article 35. Sauvegardes

- 35.1. Mysolution veillera à ce qu'une Sauvegarde soit effectuée quotidiennement afin de pouvoir restaurer une version antérieure du Logiciel en cas d'Incidents (critiques) et d'autres défaillances imputables à Mysolution. Mysolution n'est toutefois pas un service de sauvegarde, ce qui signifie qu'elle ne réalise ni ne restaure de Sauvegardes de Données du Client à la demande du Client. Si Mysolution y prête néanmoins son concours d'un commun accord, elle est en droit de facturer au Client des frais raisonnables à ce titre.
- 35.2. La durée de conservation des Sauvegardes réalisées par Mysolution varie selon le type de Sauvegarde. Les Sauvegardes réalisées par Mysolution sont toujours conservées pendant au moins sept (7) jours. Elles peuvent ensuite être supprimées par Mysolution, sauf convention contraire. Il est également possible que certaines Sauvegardes soient conservées plus longtemps. À la demande du Client, Mysolution fournira des informations plus détaillées sur les Sauvegardes.
- 35.3. Si une Sauvegarde (d'une version antérieure) du Logiciel est restaurée, toutes les données et modifications enregistrées après la création de la Sauvegarde sont perdues.

Article 36. Contact

- 36.1. Le Client désignera au maximum deux interlocuteurs chargés d'assurer, au nom du Client, la communication avec Mysolution.
- 36.2. Seuls les interlocuteurs communiqués par le Client sont habilités à déposer les signalements ci-dessous et/ou à accomplir les actes suivants :
- a. le dépôt de questions d'Utilisateurs Finaux auprès du service d'assistance ;
 - b. le dépôt d'une demande de modification ;
 - c. le signalement d'Incidents.
- 36.3. Il incombe au Client de veiller à ce que Mysolution dispose de coordonnées à jour et complètes. Mysolution peut se trouver dans l'impossibilité de fournir un retour au Client si les coordonnées dont elle dispose sont inexactes ou obsolètes.

Article 37. Service d'assistance

- 37.1. Mysolution offrira au Client un niveau raisonnable d'assistance en cas de questions d'Utilisateurs Finaux. Le Client peut à cet effet contacter Mysolution pendant les Horaires d'ouverture indiqués ci-dessous.

Jours	Horaires d'ouverture (heure de Paris — CET/CEST)
Du lundi au vendredi	08h15–17h30
Samedi et dimanche	Fermé
Jours fériés officiels*	Fermé

** Jours fériés légaux au sens de l'article L. 3133-1 du Code du travail.*

- 37.2. Les interlocuteurs visés à l'article 36.1 des présentes Conditions Générales peuvent contacter le service d'assistance via le système de tickets de Mysolution, accessible à l'adresse : <https://mysolution.topdesk.net>.
- 37.3. Mysolution déploiera des efforts raisonnables pour répondre aux questions et demandes des Utilisateurs Finaux qui ne constituent pas une demande de modification ou un Incident dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la réception de la question ou de la demande, seul le temps compris dans les Horaires d'ouverture précités étant pris en compte.

Article 38. Demandes de modification

- 38.1. Le Client peut adresser à Mysolution une demande de modification des Services. De telles demandes peuvent être déposées par le Client auprès du service d'assistance pendant les Horaires d'ouverture.
- 38.2. Mysolution déploiera des efforts raisonnables pour apprécier, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, si une demande de modification peut ou non être mise en œuvre, et d'en informer le Client. Mysolution n'est en aucun cas tenue de mettre en œuvre les demandes de modification du Client.
- 38.3. Mysolution est en droit de facturer au Client des frais raisonnables pour les travaux découlant de demandes de modification.

Article 39. Signalement d'Incidents

- 39.1. Si le Client constate un Incident lors de l'utilisation des Services, il le signalera sans délai via le système de tickets de Mysolution, accessible à l'adresse : <https://mysolution.topdesk.net>.
- 39.2. Le Client apportera à Mysolution tout le concours raisonnable nécessaire à l'examen et au traitement du signalement déposé par le Client. Cela signifie notamment, mais non exclusivement, que le Client fournira à Mysolution toutes les informations et lui accordera l'accès aux sites, services ou comptes placés sous sa gestion, dans la mesure nécessaire au traitement de l'Incident. Mysolution peut suspendre le traitement du signalement si le Client n'apporte pas le concours raisonnablement requis.

Article 40. Traitement des Incidents

- 40.1. Un collaborateur de Mysolution appréciera dans les meilleurs délais l'Incident signalé par le Client afin d'en déterminer ensuite la Priorité. La Priorité est déterminée en fonction de l'Impact et de l'Urgence de l'Incident, conformément aux tableaux et à la matrice ci-dessous. L'Impact est établi conformément au tableau ci-dessous, à l'aide des informations fournies par le Client.

Impact	
Catégorie	Description
Élevé (E)	- Un groupe important de salariés du Client est affecté - Un groupe important d'Utilisateurs Finaux est affecté - L'impact financier est vraisemblablement supérieur aux coûts de licence du Logiciel pour six (6) mois - Il existe un risque important d'atteinte à la réputation
Moyen (M)	- Un groupe restreint de salariés du Client est affecté - Un groupe restreint d'Utilisateurs Finaux est affecté - L'impact financier est vraisemblablement supérieur aux coûts de licence de deux (2) mois, mais inférieur aux coûts de licence de six (6) mois - La survenance d'une certaine atteinte à la réputation est plausible
Faible (F)	- Seul un petit nombre de salariés du Client est affecté - Seul un petit nombre d'Utilisateurs Finaux est affecté - L'impact financier est vraisemblablement inférieur au montant total des coûts de licence du Logiciel pour deux (2) mois - Il n'existe qu'un faible risque d'atteinte à la réputation

Urgence	
Catégorie	Description
Élevée (E)	- le dommage causé par l'Incident augmente rapidement - les processus perturbés sont fortement sensibles au temps - une intervention rapide peut éviter que l'Incident ne s'aggrave
Moyenne (M)	- le dommage causé par l'Incident augmentera sensiblement avec le temps - les processus perturbés peuvent être reportés pendant un certain temps
Faible (F)	- le dommage causé par l'Incident augmentera peu avec le temps - les processus perturbés ne sont pas ou peu sensibles au temps

- 40.2. En fonction de l'Impact et de l'Urgence attribués à un Incident, Mysolution attribue à celui-ci une Priorité conformément à la matrice ci-dessous.

		Impact		
		Élevé (E)	Moyen (M)	Faible (F)
Urgence	Élevée (E)	1	2	3
	Moyenne (M)	2	3	4
	Faible (F)	3	4	4

- 40.3. Si le Client n'est pas d'accord avec la Priorité attribuée par Mysolution à l'Incident, il doit le signaler sans délai au service d'assistance, après quoi la question est soumise à la direction afin de parvenir à une solution appropriée. Les parties déploieront en pareil cas tous les efforts raisonnablement possibles pour parvenir à un accord sur la Priorité de l'Incident concerné.
- 40.4. Mysolution déploiera des efforts raisonnables pour respecter, en fonction de la Priorité attribuée à l'Incident, le Délai de Réponse et le Délai de Résolution indiqués ci-dessous.

Priorité	Délai de Réponse	Délai de Résolution
1 (Critique)	30 minutes	4 heures
2 (Élevée)	4 heures	16 heures
3 (Moyenne)	12 heures	5 jours ouvrables
4 (Faible)	24 heures	20 jours ouvrables

- 40.5. Lors du calcul du Délai de Réponse et du Délai de Résolution, les heures situées en dehors des Horaires d'ouverture ne sont pas prises en compte.
- 40.6. Mysolution déploiera des efforts raisonnables pour informer le Client, à intervalles raisonnables pendant la résolution d'un Incident, de l'avancement de ses travaux et de la durée prévue de la suite du traitement de l'Incident.
- 40.7. Une fois l'Incident résolu, Mysolution déploiera des efforts raisonnables pour informer le Client dans les meilleurs délais de la cause (présumée) de l'Incident et de la manière dont il a été résolu.