

Conditions Générales de Vente

Janvier 2025

ARTICLE 1 - Définitions

Dans le corps du présent contrat, les termes ci-après définis auront entre les Parties la signification suivante :

- **Applications web ou plateformes** : applications constituées des programmes informatiques standards dont la liste et les caractéristiques, ainsi que les marques et/ou les noms commerciaux sous lesquels ils sont commercialisés, sont décrits dans ce contrat ;
- **Hébergement** : mode d'accès à distance via le réseau Internet des fonctionnalités des applications web, les applications restant installées sur les serveurs de SOLUTIONS & TERRITOIRE basés en France et accessibles par une connexion à ce serveur ;
- **Prestations** : prestations rendues par SOLUTIONS & TERRITOIRE et décrites aux Conditions Particulières dans le cadre de l'exploitation des applications web ;
- **Données** : ensemble des informations transmises par le Client en vue de leur traitement dans le cadre des supports d'aide à la décision. Les données, objet du présent contrat, sont répertoriées comme suit : rôles de Taxe Foncière, rôles de Taxe d'Habitation, rôles de la CFE et des IFER, CVAE, TASCOM, Versement Mobilité, fichiers du Cadastre, fichiers relatifs à l'occupation et Liste 41 ;
- **Supports d'aide à la décision** : analyses des applications web permettant à l'utilisateur de disposer d'outils d'analyse et de synthèse des données du Client traitées par les applications web sous forme de rapports préformatés et de cartes ;
- **Données personnelles** : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée être « identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres ;
- **Personne concernée** : personne physique dont les Données personnelles sont traitées ;
- **Violation de Données personnelles** : une violation de sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la corruption, le détournement de finalité, la compromission de la confidentialité ou la divulgation non autorisée de Données personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données ;
- **Traitement** : toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur des Données personnelles par le Prestataire pour le compte du Client, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que la limitation, l'effacement ou la destruction ;
- **Responsable du traitement** : personne qui détermine les finalités et les moyens du traitement des Données personnelles ;
- **Sous-traitant** : personne qui traite des Données personnelles sous l'autorité, sur instructions et pour le compte du Responsable du traitement.

ARTICLE 2 - Documents contractuels

Les documents contractuels sont les Conditions Particulières (devis, convention, marché public ou UGAP), les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après, « CGV »), ainsi que les Annexes.

ARTICLE 3 - Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SOLUTIONS & TERRITOIRE fournit au Client une licence d'utilisation personnelle et non exclusive d'accès aux applications web en mode hébergé sans limitation sur le nombre d'utilisateurs de la structure. Les services associés (formation, conseil et accompagnement) sont régis par les Conditions Particulières.

ARTICLE 4 - Prestations

SOLUTIONS & TERRITOIRE met à disposition du Client les fonctionnalités des applications web par le biais d'un accès à ses serveurs par le réseau Internet. Cette mise à disposition est faite par accès distant, afin de permettre le traitement des données transmises par le Client sur les serveurs de SOLUTIONS & TERRITOIRE. Cette dernière se réserve la possibilité de faire évoluer les applications web, mais seulement en vue d'une amélioration constante des prestations.

4.1 - Formation

SOLUTIONS & TERRITOIRE propose au Client un ensemble de formations pratiques et théoriques sur les applications qu'elle propose.

Autant que de besoin, SOLUTIONS & TERRITOIRE soumettra une proposition de prestation de formation si ses relevés d'intervention dans le cadre de l'assistance technique font apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client distincts d'anomalies.

4.2 - Accompagnement

Attachée au sens du service et à la qualité des prestations fournies, SOLUTIONS & TERRITOIRE s'appuie sur une équipe expérimentée.

En ce sens, le Client bénéficie à la fois d'une assistance technique mais aussi d'un accompagnement assuré du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00, au 04 84 25 22 81 ou par e-mail (contact@solutions-territoire.fr).

4.3 - Conseil

SOLUTIONS & TERRITOIRE accompagne le Client dans sa démarche d'analyse, de recherche de marges de manœuvre et d'anticipation de l'évolution de ses recettes fiscales en lien avec les réformes en cours.

ARTICLE 5 - Mise à disposition des applications web et de la documentation afférente

Les applications web étant hébergées sur les serveurs de SOLUTIONS & TERRITOIRE, la mise à disposition s'effectue par l'ouverture de la connexion et la remise de ses identifiants au Client par e-mail.

La livraison des supports de documentation d'utilisation des applications web sont accessibles depuis la plateforme une fois connecté.

ARTICLE 6 - Identification

Les identifiants sont communiqués au Client par e-mail et comprennent les données de connexion nécessaires pour accéder aux applications web. Les identifiants sont uniques, personnels et strictement confidentiels. Le Prestataire et le Client s'engagent, chacun en ce qui le concerne, à en préserver la confidentialité. Le Client est seul responsable de leur utilisation. Toute utilisation des identifiants des applications web par le Client est réputée de manière irréfutable, ce que celui-ci déclare accepter expressément. Le Client s'engage à notifier sans délai à SOLUTIONS & TERRITOIRE tout vol ou rupture de la confidentialité des identifiants.

ARTICLE 7 - Obligations respectives

7.1 Obligations de SOLUTIONS & TERRITOIRE

SOLUTIONS & TERRITOIRE s'engage à :

- mettre en œuvre les moyens appropriés pour réaliser les prestations décrites aux Conditions Particulières ;
- assurer la continuité d'accès au service ;
- procéder à des sauvegardes régulières des données exportées et à en conserver l'historique ;
- préserver l'intégrité et la confidentialité des données communiquées par le Client, que ce soit au cours de leur transmission ou pendant leur hébergement ;
- mettre en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des comptes clients et les données couvertes par le secret fiscal ;
- se conformer aux exigences du Règlement Général européen de Protection des Données personnelles, dit « RGPD », pour les applications web.

SOLUTIONS & TERRITOIRE - SASU au capital de 30 000 € - 31 Boulevard SARRAIL - 34000 MONTPELLIER

N° RCS Montpellier B 511 022 394 - Code NAF (APE) 6311Z - N° TVA FR42511022394

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-200065894-202607-2026-AU

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 07/07/2026

7.2 - Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation des applications web qui sont indiquées dans la documentation, ainsi que toute instruction donnée par SOLUTIONS & TERRITOIRE. Notamment, le Client s'engage à saisir et à donner accès aux données de manière rigoureuse, en respectant les formats, modalités et fréquences de collecte prévus. Il appartient au Client de s'assurer sous sa responsabilité de l'exactitude et de la complétude des données transmises. Le Client s'engage à ne permettre l'accès aux applications web qu'aux membres autorisés de son personnel. Il veillera en particulier à préserver la confidentialité de ses identifiants. Il appartient de même au Client de :

- s'assurer de l'adéquation des applications web à ses besoins, notamment au regard de sa documentation ;
- de disposer de la configuration appropriée, notamment concernant les matériels, logiciels, réseaux, terminaux, connexions et câblages.

ARTICLE 8 - Convention de preuve

Du commun accord des Parties, les enregistrements informatisés conservés par SOLUTIONS & TERRITOIRE font foi des transmissions et traitements effectués. Il appartient au Prestataire de les conserver dans des conditions garantissant la sécurité et l'intégrité des données.

ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle

9.1 - Propriété des applications web

SOLUTIONS & TERRITOIRE est et demeure titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les applications web et sur les éléments logiciels et base de données cartographiques qui le composent.

Le contrat n'opère aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au bénéfice du Client. Par le présent contrat, le Client dispose d'un droit d'utilisation des applications web personnel, non exclusif, non cessible et limité à la durée du contrat (cf. l'article 23), s'effectuant par accès distant à partir de la connexion depuis le site du Client aux serveurs de SOLUTIONS & TERRITOIRE. Il est notamment formellement interdit au Client de :

- procéder à toute forme de reproduction ou de représentation des applications web ou de sa documentation, d'altérer ou de masquer de quelque manière que ce soit les marques, signes distinctifs, mentions de copyright apposées sur les applications web ;
- modifier ou chercher à contourner tout dispositif de protection des applications web.

9.2 - Propriété des données

Le Client reste propriétaire de l'ensemble des données et informations transmises, et de celles qui auront été saisies par ses équipes.

ARTICLE 10 - Accès et télécommunications

Le Client fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs, de l'acquisition, la mise en place, la maintenance et la connexion des différents éléments de la configuration et des moyens de télécommunications nécessaires à l'accès à la plateforme.

ARTICLE 11 - Confidentialité des Données

SOLUTIONS & TERRITOIRE s'engage à :

- utiliser les données pour la stricte réalisation des traitements et prestations objets des Conditions Particulières ;
- prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, détournées ou communiquées à des tiers non autorisés ;
- mettre en œuvre toutes mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé ;
- prendre toutes mesures afin de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, de rétablir la disponibilité des données et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident physique ou technique et de tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité de ces mesures ;
- détruire les fichiers de données à l'issue de la mission de traitement et de conseil.

ARTICLE 12 - Protection des Données personnelles

12.1 - Mise en place d'un Délégué à la Protection des Données (DPO)

Les Parties signataires s'engagent à se conformer à la réglementation applicable à la protection des Données personnelles, incluant le Règlement Général européen de Protection des Données personnelles N°2016-679 dit « RGPD » et la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et libertés » telle qu'applicable à la date des présentes CGV. Conformément à cette réglementation, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime. Afin de pouvoir exercer son droit et pour tout autre demande, SOLUTIONS & TERRITOIRE met à disposition du Client l'adresse e-mail de son DPO, qu'il a désigné conformément à l'article 37 du RGPD : dpo@solutions-territoire.fr.

En cas de réclamation, le Client peut également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés : www.cnil.fr.

12.2 - Notification des violations de Données personnelles

SOLUTIONS & TERRITOIRE s'engage à informer le Client de tout incident, tant physique que technique, relatif à la sécurité ou à la confidentialité des Données personnelles sans délai et, en tout état de cause, dans une durée maximale de 48h après la prise de connaissance de la survenance d'un incident de sécurité. SOLUTIONS & TERRITOIRE notifie par e-mail au Client la survenance de toute violation de Données personnelles ayant ou susceptible d'avoir des conséquences directes ou indirectes sur les Données personnelles, la vie privée, les droits et libertés des Personnes concernées, ou susceptible d'affecter négativement l'image du Client, sa réputation ou son honorabilité.

La notification, adressée au Client à l'adresse mentionnée aux Conditions Particulières dans un délai maximum de 48h à compter de la prise de connaissance de la violation de Données personnelles, contient au moins :

- la description de la nature de la violation de Données personnelles y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de Personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de Données Personnelles concernés ;
- les coordonnées du DPO auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de Données personnelles ;
- la description des mesures à mettre en œuvre pour remédier à la violation de Données personnelles, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

SOLUTIONS & TERRITOIRE s'engage à collaborer activement avec le Client afin de mettre en place les actions nécessaires à la correction de tout dysfonctionnement qui serait à l'origine ou une conséquence de la violation des Données personnelles et à empêcher que cette violation ne se reproduise plus. SOLUTIONS & TERRITOIRE s'abstient de divulguer et de communiquer toute information relative à une violation de Données personnelles, sauf obligation légale ou autorisation préalable du Client.

ARTICLE 13 - Traitements de données à caractère personnel réalisés par SOLUTIONS & TERRITOIRE en qualité de « Responsable de traitement »

Les données à caractère personnel recueillies concernant le Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par SOLUTIONS & TERRITOIRE. Elles sont indispensables à la conclusion du contrat (article 6.1b. RGPD). Leurs traitements ont pour finalité la gestion de la relation commerciale et le cas échéant, le respect des obligations légales et réglementaires.

L'accès aux Données personnelles est strictement limité aux personnes habilitées à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire. Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des Données personnelles.

Les informations et Données personnelles recueillies dans le cadre de la relation commerciale sont conservées pour une durée maximale de 10 ans à compter de la fin de la relation contractuelle ou de la fin du règlement d'un éventuel litige.

ARTICLE 14 - Traitements de données à caractère personnel réalisés par SOLUTIONS & TERRITOIRE en qualité de « Sous-traitant »

14.1 - Description des traitements objet de la sous-traitance

Les traitements de données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture des services définis et décrits dans les Conditions Particulières sont réalisés conformément aux dispositions des présentes CGV et de l'article 28 du RGPD. En tant que Sous-traitant, SOLUTIONS & TERRITOIRE est autorisée à traiter pour le compte du Client, Responsable de traitement, les Données personnelles nécessaires pour l'exécution du contrat et la fourniture des services suivants :

- Mise à disposition d'une licence d'utilisation personnelle et non exclusive d'accès aux applications web « Atelier Fiscal », « Atelier Économique », et/ou prochainement « Atelier Aménagement » ;
- Prestations de formation, de conseil et d'accompagnement ;
- Prestations de maintenance et d'assistance technique.

Le Client détermine, sous sa responsabilité, les finalités des traitements confiés à SOLUTIONS & TERRITOIRE, lesquelles sont les suivantes :

- Mise à disposition des outils de consultation des informations et données contenues dans les fichiers transmis au Client dans le cadre de l'article L135B du LPF, ainsi que les fichiers fournis mensuellement et annuellement par l'ACOSS dans le cadre du Versement Mobilité ;
- Mise à disposition des outils de consultation des informations cadastrales et données contenues dans les fichiers MAJIC III et Liste 41 transmis au Client dans le cadre de l'article L135B du LPF ;
- Mise à disposition des outils de consultation et d'analyse des fichiers fiscaux et des fichiers relatifs au Versement Mobilité délivrés par l'État ou les organismes sociaux en accès libre sur leurs plateformes ;
- Mise à disposition d'un outil de traitement statistique et d'analyse de la structure fiscale et foncière du territoire du Client ;
- Mise à disposition d'outils d'aide à la décision pour la détermination de la politique fiscale du Client et plus généralement de sa stratégie ;
- Mise à disposition des outils de simulation des incidences sur les redevables d'une modification des paramètres fiscaux modulables par le Client ;
- Mise à disposition des outils permettant d'identifier, de qualifier et de quantifier d'éventuelles incohérences ou anomalies d'impositions ou de cotisations sociales reversées au Client ;
- Mise à disposition d'une API permettant de collecter les données sur une application tierce.

Les catégories de Données personnelles traitées ou collectées sont les suivantes : état civil, données d'identification, situation matrimoniale, composition des foyers, information d'ordre fiscale et financière, données de connexion (logs, identifiants de connexion, adresse IP, etc.), cookies internes nécessaires au site pour fonctionner.

Les catégories de Personnes concernées sont les entreprises, les redevables d'impôts locaux de toutes natures, les propriétaires des locaux du territoire et les utilisateurs des applications.

La durée des traitements mis en œuvre par le Prestataire pour le compte du Client correspond à la durée du contrat entre le Prestataire et le Client (cf. l'article 23), et les 90 jours suivants la résiliation du contrat afin de permettre au client de pouvoir récupérer ses données (cf. l'article 26).

14.2 - Obligations du Responsable de traitement envers le Sous-traitant

En tant que Responsable de traitement, le Client s'engage à :

- fournir à SOLUTIONS & TERRITOIRE les données mentionnées dans l'article 14.1 des présentes CGV ;
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Prestataire ;
- veiller au respect des obligations prévues par le RGPD de la part du Prestataire au préalable et pendant toute la durée du traitement ;
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Prestataire ;
- fournir l'information aux Personnes concernées par les opérations de traitements nécessaires à la fourniture des services par le Prestataire.

14.3 - Obligations du Sous-traitant envers le Responsable de traitement

En tant que Sous-traitant, SOLUTIONS & TERRITOIRE s'engage à traiter les Données personnelles uniquement pour les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance et conformément aux instructions documentées du Client, à moins que le Prestataire ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit applicable au contrat. Dans ce cas, SOLUTIONS & TERRITOIRE informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs d'intérêt public :

- garantir la confidentialité des Données personnelles traitées dans le cadre du contrat et en particulier empêcher leurs destruction, fuite, déformation, détournement, atteinte ou divulgation à des tiers non autorisés ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles dans le cadre des services 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 ;
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des Données personnelles dès la conception, et de protection des données par défaut ;
- proposer des Prestations respectueuses des principes de proportionnalité, de minimisation et de limitation des Données personnelles, assurant que seules les données pertinentes telles que visées à l'article 14.1 des présentes CGV sont traitées ;

Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informera immédiatement le Client par écrit.

SOLUTIONS & TERRITOIRE est responsable de son personnel, ses salariés, ses Sous-traitants et du respect par ces derniers des obligations lui incombant en vertu des présentes CGV. A cet égard, le personnel de SOLUTIONS & TERRITOIRE ne pourra accéder aux Données personnelles, les utiliser, les modifier, sauf lorsque cela est strictement nécessaire aux fins de la fourniture des services tels que mentionnés au contrat, de la prévention ou du traitement des problèmes techniques ou pour en assurer la sécurisation.

Le Sous-traitant met en place des mesures organisationnelles et techniques pour s'assurer du respect par son personnel de ses obligations notamment en termes de contrôle des personnes habilitées à accéder aux données, de sécurisation des accès et de traçabilité. Il en tient la description détaillée à la disposition du Client à première demande.

Le Prestataire s'engage à ne transférer aucune Donnée Personnelle en dehors du territoire de l'Union Européenne sans l'autorisation écrite et préalable du Client. Dans l'hypothèse où SOLUTIONS & TERRITOIRE serait autorisé à transférer des Données personnelles hors du territoire de l'Union Européenne, elle s'engage à ce que de tels transferts soient encadrés soit par l'adhésion à une décision d'adéquation de la Commission Européenne, la conclusion de clauses contractuelles types de la Commission Européenne ou toutes autres garanties appropriées prévues par l'article 46 du RGPD. En tout état de cause, aucun transfert de Données personnelles hors du territoire de l'Union Européenne ne doit diminuer d'une quelconque manière la protection accordée aux Personnes concernées du Client.

Le Prestataire reconnaît qu'il doit être en mesure, en tout temps, à première demande et sans délai, pendant l'exécution des services, de rendre compte et de faire la preuve de l'ensemble des procédures et des dispositifs de protection des Données personnelles, de minimisation de leur utilisation, et de conformité aux exigences légales susmentionnées. SOLUTIONS & TERRITOIRE met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations dans le cadre des présentes CGV et du RGPD.

Lorsque des Personnes concernées exercent auprès du SOLUTIONS & TERRITOIRE des demandes d'exercice de leurs droits, cette dernière doit adresser ces demandes dès réception par e-mail au Responsable de traitement.

SOLUTIONS & TERRITOIRE déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant l'ensemble des éléments mentionnés à l'article 30.2 du RGPD.

ARTICLE 15 - Sous-traitance ultérieure

SOLUTIONS & TERRITOIRE est autorisé à recourir à des Sous-traitants ultérieurs pour réaliser des activités de traitements spécifiques ou pour l'assister dans la fourniture des Services. Dans les conditions prévues à l'article 28 du RGPD, le Prestataire en informe le Client par e-mail 30 jours à l'avance. Le Client a le droit d'émettre des objections en cas de changement ou d'ajout de Sous-traitant, les objections doivent être notifiées au Prestataire dans les 15 jours suivants l'envoi de la notification du changement de Sous-traitant par le Prestataire en précisant le motif de l'objection. Si à la suite d'une objection du Client, SOLUTIONS & TERRITOIRE ne renonce pas au changement de Sous-traitant, le Client peut mettre fin aux services concernés sans pouvoir prétendre à une indemnisation. Tout changement de Sous-traitant devra faire l'objet d'une nouvelle demande dans les conditions des présentes CGV.

Dans ce cadre, SOLUTIONS & TERRITOIRE s'engage à signer un contrat écrit avec chaque Sous-traitant ultérieur imposant à ce dernier le respect du RGPD et de l'ensemble des obligations mentionnées dans les présentes CGV. À ce titre, SOLUTIONS & TERRITOIRE s'engage à ne faire appel qu'à des Sous-traitants ultérieurs qui présentent des garanties suffisantes, et en tout état de cause au moins équivalentes aux siennes. Le Prestataire devra fournir au Client, avec la demande d'autorisation de sous-traitance, l'ensemble des justificatifs permettant d'établir que ce Sous-traitant présente les garanties suffisantes.

En cas de non-respect par un Sous-traitant ultérieur de ses obligations en matière de protection des Données personnelles, le Prestataire demeure pleinement responsable à l'égard du Client.

ARTICLE 16 - Cryptographie

Dans le cas où des moyens et des prestations de cryptographie sont employés par SOLUTIONS & TERRITOIRE ou par le Client pour sécuriser la transmission des données, la partie responsable effectuera les déclarations ou demandes d'autorisation nécessaires, en application de la loi en vigueur.

ARTICLE 17 - Garantie d'éviction

SOLUTIONS & TERRITOIRE garantit qu'il est auteur ou titulaire des droits d'auteur sur les applications web ou qu'il détient les droits nécessaires pour consentir le présent contrat, et notamment pour consentir au Client un droit de sous-licence s'il ne dispose lui-même que d'un droit de licence. Le Prestataire garantit que l'utilisation par le Client des applications web dans le cadre et le respect du présent contrat ne porte en aucune façon atteinte aux droits des tiers.

En conséquence, SOLUTIONS & TERRITOIRE s'engage à indemniser le Client de toute condamnation qui pourrait être prononcée à son encontre, y compris les frais supportés pour sa défense, à raison d'une atteinte quelconque aux droits, notamment de propriété intellectuelle, d'un tiers, du fait de l'exécution du présent contrat.

ARTICLE 18 - Assurances

La responsabilité de SOLUTIONS & TERRITOIRE pourrait se trouver engagée en cas d'inexécution fautive du présent contrat. Le Prestataire déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution du contrat.

L'assurance de SOLUTIONS & TERRITOIRE couvre tous dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non pour un montant par sinistre plafonné à 200 000 euros. Le Prestataire s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du présent contrat et à en apporter la preuve sur demande de l'autre partie. Tous sinistres confondus seront plafonnés au montant de la rémunération annuelle du présent contrat.

ARTICLE 19 - Hébergements

Tous nos serveurs sont hébergés sur le territoire français, et toutes les données traitées sur ces serveurs le sont dans les conditions applicables aux services fournis par nos hébergeurs et précisés dans le « DPA » qui encadre le traitement des données à caractère personnel selon les dispositions de l'article 28 du RGPD.

Les datacenters répondent à toutes les exigences en termes de sécurité physique et environnementale. Chaque datacenter privatif est autonome en énergie, climatisation, détection et extinction incendie.

Nos applications web sont hébergées de façon redondée sur deux datacenters afin d'assurer une disponibilité continue de 99,9 % avec un temps de reprise de moins de 4h en général.

ARTICLE 20 - Audit

20.1 Audit technique

Le Client, après en avoir avisé SOLUTIONS & TERRITOIRE par écrit avec un préavis minimum de 2 semaines, pourra faire procéder, à ses frais, à un audit des conditions d'exploitation des solutions et, plus généralement, du respect de la sécurité par le Prestataire.

A ce titre, le Client désignera un auditeur indépendant non concurrent de SOLUTIONS & TERRITOIRE qui devra être validé par ce dernier, et qui devra signer un engagement de confidentialité. Le Prestataire s'engage à collaborer de bonne foi avec l'expert et à lui faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à toutes ses demandes afférentes à cet audit, qui sera mené durant les heures de travail de SOLUTIONS & TERRITOIRE.

Un exemplaire du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à chaque partie et sera examiné conjointement par les Parties qui s'engagent à se rencontrer à cet effet.

20.2 Audit du respect du RGPD

Le Client a la possibilité d'auditer ou de faire auditer le respect des obligations de SOLUTIONS & TERRITOIRE visées aux présentes CGV pendant toute la durée des traitements des Données personnelles. Dans ce cadre, SOLUTIONS & TERRITOIRE s'engage à collaborer loyalement et à fournir une assistance raisonnable au Client.

Dans la mesure où l'audit réalisé par le Client démontre une non-conformité du Prestataire, ce dernier s'engage à y remédier dans un délai maximal de 10 jours.

ARTICLE 21 - Maintenance et assistance technique

Le Prestataire est seule responsable de la maintenance corrective des applications web et fera donc son affaire personnelle d'assurer les interventions de maintenance corrective de manière à ne pas empêcher ou gêner l'accès aux applications web.

SOLUTIONS & TERRITOIRE s'engage à faire évoluer ses solutions en fonction :

- des évolutions techniques et sécuritaires ;
- des évolutions de la réglementation et législatives ;
- des besoins fonctionnels qui semblent pertinents et qui seraient remontés par les Utilisateurs ;
- des anomalies.

21.1 - Éléments composants la maintenance

La maintenance préventive :

Un certain nombre de processus de contrôle et de test ont été mis en place pour détecter des anomalies sur les erreurs d'imports de fichiers, création de zones, ... avec des notifications aux consultants et aux développeurs selon la nature de l'erreur afin de corriger l'élément en défaillance avant même la remontée auprès de l'Utilisateur. En plus d'un traitement automatisé, tous les matins, ces derniers réalisent une série de contrôles suivant un certain processus défini afin de détecter d'éventuelles anomalies.

La maintenance évolutive :

Elle prend en compte les modifications réglementaires et une mise à disposition des adaptations nécessaires des solutions. Plusieurs évolutions sont réalisées dans l'année. Chaque import d'un nouveau millésime de fichier entraîne une mise à jour du protocole de chargement des données, l'adaptation, si nécessaire, des différents outils. Chaque évolution donne lieu à une information préalable aux Utilisateurs par e-mail.

La maintenance corrective :

Il s'agit des corrections fonctionnelles d'anomalies constatées à l'utilisation des applications web. Le Client pourra faire appel au support technique, disponible du lundi au vendredi de 9h à 17h, par téléphone au 04 84 25 22 81 ou par e-mail (support@solutions-territoire.fr).

21.2 - Conditions assurées par l'assistance technique

Nos solutions étant full web, les opérations de maintenance lourde sont réalisées en dehors des jours et heures ouvrés (du lundi au vendredi de 9h à 17h), ce qui a pour effet de ne pas pénaliser le service.

- **Les incidents bloquants :**
Incidents entraînant une indisponibilité ou une dégradation importante du service (plusieurs fonctions du système inopérantes) ne pouvant être contournée :
 - Garantie Temps d'Intervention (GTI / Constatation de l'anomalie) : moins de 4h ;
 - Garantie de Temps de Rétablissement (GTR / Résolution de l'anomalie) : sous 24h maximum par solution de contournement ou correction définitive.
- **Les incidents majeurs :**
Incidents entraînant un blocage ou une dégradation notable d'une fonctionnalité d'un service et/ou générant une dégradation du service du Client :
 - GTI : moins de 12h maximum ouvrés ;
 - GTR : sous 24h maximum par solution de contournement ou correction définitive.
- **Les incidents mineurs :**
Incidents entraînant des difficultés à accomplir les tâches pour un Utilisateur ou un petit nombre d'Utilisateurs.
 - GTI : moins de 24h ;
 - GTR : sous 36h maximum par solution de contournement ou correction définitive.

ARTICLE 22 - Conditions financières

Le contrat est souscrit moyennant le versement du prix fixé sur la base du tarif en vigueur à la date de la signature. Les prix et modalités de règlement sont indiqués aux Conditions Particulières.

Le tarif peut être modifié d'un commun accord entre SOLUTIONS & TERRITOIRE et le Client, notamment dans le cas où celui-ci souhaite bénéficier de prestations complémentaires. Tout changement de caractéristiques de la collectivité pourra également entraîner une révision des conditions tarifaires du présent contrat.

22.1 - Indexation

Les tarifs appliqués sont révisés selon la formule $P1 = P0 \times (S1 / S0)$:

- P1 = prix après révision ;
- P0 = prix initial ;
- S1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision ;
- S0 = dernier indice SYNTEC publié à la date de début du contrat (indice d'origine).

L'indice SYNTEC, reconnu par le Ministère de l'Economie et des Finances, mesure l'évolution du coût de la main d'œuvre, essentiellement de nature intellectuelle, pour des prestations fournies. Nous prenons en référence l'indice SYNTEC révisé depuis Août 2022, ainsi que sa version corrigée du coefficient de raccordement pour les contrats signés avant cette date. En cas de variation d'indice négative ($S1 < S0$), seul le P0 sera retenu comme base de facturation.

ARTICLE 23 - Durée

Le présent contrat est conclu pour une durée de 3 ans sauf dispositions négociées dans les Conditions Particulières des présentes CGV. Il prend effet à compter de la date mentionnée dans la durée du contrat dans les Conditions Particulières. Il pourra être renouvelé 2 fois ensuite par reconduction tacite par périodes successives d'une année.

ARTICLE 24 - Facturation

La première facturation interviendra dès l'ouverture du droit d'usage, et sera matérialisée par l'envoi des codes d'accès à l'Administrateur de la solution. Les suivantes interviendront à date d'anniversaire du contrat.

ARTICLE 25 - Résiliation

Le contrat devra être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée par l'une des Parties à l'autre Partie, 2 mois au moins avant la fin du présent contrat dont la durée est précisée dans l'article 23.

ARTICLE 26 - Destruction des Données

Au terme du contrat, le Prestataire s'engage à détruire les données au bout de 90 jours. Le Client est informé que SOLUTIONS & TERRITOIRE ne conserve pas son contenu indéfiniment et donc s'engage à exporter lui-même ses données à partir des modules, à la fin de la durée ou de la résiliation, quelle qu'en soit la cause. Le Client s'engage à cet effet à notifier dans un délai suffisant, et par tout moyen, aux Utilisateurs qu'ils doivent télécharger leurs données à partir des modules. À défaut, le Client pourra solliciter auprès du Prestataire un nouvel accès au logiciel pour récupérer son contenu dans une limite de 90 jours, pour une durée de 7 jours.

Le Prestataire s'engage à détruire les copies existantes des Données personnelles, à moins que le droit applicable au contrat n'exige la conservation de celles-ci.

ARTICLE 27 - Force majeure

Outre les événements habituels retenus par la jurisprudence française en cas de force majeure, les obligations des Parties seront suspendues à la diligence des Parties dans les hypothèses d'événements indépendants de leur volonté expresse empêchant l'exécution normale du présent contrat, tels que le blocage des télécommunications ou le blocage des réseaux informatiques. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts, ou pénalités de retard.

ARTICLE 28 - Clauses finales

Le présent contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé par les Parties. La nullité ou l'inapplicabilité de l'une des stipulations du présent contrat n'emportera pas nullité des autres dispositions qui conserveront leur force et leur portée. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

De convention expresse entre les Parties, le présent contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. Pour tout litige découlant de l'exécution du présent contrat, la partie la plus diligente saisira les tribunaux compétents. Pour l'exécution des présentes CGV ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement éléction de domicile en leur siège social ou adresse indiquée aux Conditions Particulières.