

# CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

**N° 2019-CGV-27092019**

Entre les soussignés :

La Société FIDOM Conseil Sarl 20 rue des Rigoles Paris 75020 France représentée par son Gérant et détenant la marque commerciale INGENOSYA. Ci-après dénommée "INGENOSYA",  
D'une part, ET

La société désignée par le bon de commande. Ci-après dénommée "LE CLIENT", D'autre part,

Ci-après dénommées collectivement « les Parties », il a été convenu ce qui suit :

## ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat cadre a pour but de définir les modalités par lesquelles INGENOSYA doit réaliser les travaux informatiques décrits dans le Bon de commande et les Conditions Particulières (Ci-après les « Prestations »). Il s'applique à toute commande de Prestations par le CLIENT et à la livraison des travaux réalisés par INGENOSYA dans le cadre de l'exécution des Prestations (Ci-après les « Livrables »).

## ARTICLE 2. COMMANDE

La commande du CLIENT est matérialisée par l'émission d'un Bon de commande rédigé et remis par INGENOSYA. Ce bon de commande fait référence à des Conditions Particulières rédigées par INGENOSYA et aux présentes Conditions Générales.

Les prestations régies par les présentes Conditions Générales sont décrites dans les Conditions Particulières. Elles peuvent être de nature :

- Forfaitaire avec prix, délai, fonctionnalités définis et garantie, s'il y a plusieurs lots forfaitaires, chaque lot sera déclenché par un Bon de Commande spécifique
- Mise à disposition de compétences en régie, avec prix journalier selon profil
- Maintenance forfaitaire, avec mécanisme de crédit de temps ou similaire, selon la définition faite aux Conditions Particulières
- Une combinaison de ces natures de prestations

## ARTICLE 3. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE DU CONTRAT

### 3.01 Entrée en vigueur

Le présent contrat entre en vigueur à la date figurant sur le premier Bon de commande.

### 3.02 Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée de douze mois. Il sera ensuite reconduit tacitement par périodes successives de 12 mois.

Toutefois, le contrat ne sera pas automatiquement reconduit si aucune nouvelle prestation commandée par le CLIENT n'a été exécutée au cours des 12 derniers mois. Les parties devront alors convenir d'une reconduction expresse sous forme d'avenant.

## ARTICLE 4. PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT

### 4.01 Prix et facturation

Le prix des Prestations est fixé au Bon de commande. La journée de travail s'entend pour 8 heures effectives calculées sur la base des comptes rendus d'activité (CRA).

Sauf dispositions spécifiques visées au Bon de commande, les prix indiqués dans ce Bon de Commande correspondent à des Prestations fournies en jours ouvrés et dans la limite légale du temps de travail journalier des ressources affectées à leur réalisation.

Toute demande du CLIENT de prestations supplémentaires donnera lieu à une facturation par profil et par heure de Prestation au tarif défini dans les Conditions Particulières.

Les tarifs indiqués dans les Conditions Particulières, acceptés par les Parties, pourront être actualisés par INGENOSYA, au 1er janvier de chaque année selon la formule de calcul suivante, sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières :

**P1 = P0 x (S1 / S0)** où :

**P1** = prix révisé **P0** = prix d'origine **S0** = dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine **S1** = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.

La valeur et la date de l'indice d'origine est le dernier indice publié avant la date de signature du bon de commande. Ces prix s'entendent hors taxes. Ils ne comprennent ni les frais de déplacement et de séjour, ni les autres frais raisonnablement encourus relatifs aux Prestations qui seront remboursés à INGENOSYA sur présentation des justificatifs correspondants.

Les factures sont établies sur la base de comptes rendus d'activité (CRA) ou de Bons de Livraison (BL) des livrables convenus, adressés au Client par INGENOSYA. Les factures des Prestations en régie sont adressées au CLIENT chaque fin de mois. Les factures des Prestations au forfait sont adressées au CLIENT en fonction des étapes de réalisation des Prestations, selon les modalités prévues dans les Conditions Particulières.

### 4.02 Délais de paiement – Suspension des prestations

Les paiements s'effectueront sous quinze jours à compter de la date d'émission de la facture, par virement bancaire au compte d'INGENOSYA.

En application des dispositions de l'article L 441-6 du Code de commerce, en cas de défaut de paiement des sommes dues à l'échéance prévue, le CLIENT sera redevable, de plein droit, d'une pénalité pour retard de paiement calculée par application à l'intégralité du montant hors taxes des sommes dues jusqu'à complet paiement, d'un taux d'intérêt égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de sept (7) points, au prorata du nombre de jours de retard.

INGENOSYA se réserve le droit de répercuter, sans délai et sans préavis, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes

Conformément aux articles L 441-6 et D 441-5 du code de commerce, le CLIENT sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 (quarante) euros pour frais de recouvrement.

En cas de défaut de paiement des factures à l'échéance prévue, et huit jours après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et demeurée infructueuse, INGENOSYA se réserve le droit de suspendre les Prestations sans autre formalité, et sans préjudice de l'application des pénalités de retard et de la faculté de résiliation de plein droit du présent contrat.

## ARTICLE 5. ORGANISATION DES PRESTATIONS

### 5.01 Lieu d'exécution

En dehors du séjour ponctuel dans les locaux du CLIENT, les Prestations seront exécutées dans les locaux d'INGENOSYA. Il sera possible qu'INGENOSYA refacture des achats ou abonnements convenus dans les Conditions Particulières. En dehors de ce point, aucune refacturation des frais liés à l'utilisation des infrastructures d'INGENOSYA (téléphone, locaux...) ne sera possible, les tarifs convenus dans le cadre du présent contrat couvrant l'ensemble des frais et la rémunération des services rendus.

### 5.02 Personnel - Horaire d'exécution

Le Personnel de chacune des Parties affecté à l'exécution des Prestations, restera en toutes circonstances, placé sous l'autorité, la direction et la surveillance exclusive de son employeur. En conséquence, ledit personnel continuera de dépendre des statuts, conventions collectives et méthodes de

gestion de son employeur. Il ne pourra en aucune manière être considéré comme personnel de l'autre Partie.

Le personnel d'INGENOSYA affecté à la réalisation des Prestations objet du présent est soumis aux horaires de bureau de Madagascar. Si nécessaire et uniquement sur demande du CLIENT à INGENOSYA et sous réserve de l'acceptation par ce dernier, le personnel affecté à la réalisation des Prestations objet du présent contrat devra travailler selon l'horaire du CLIENT, et ce dans les conditions tarifaires fixées aux Conditions Particulières.

### **5.03 Obligations d'INGENOSYA**

INGENOSYA fournira chaque Prestation de manière professionnelle et conformément au présent contrat et au Bon de commande.

INGENOSYA s'oblige à affecter à l'exécution du présent contrat un personnel qualifié et compétent et de manière plus générale, est tenu, conformément au droit commun, à une obligation de conseil.

INGENOSYA reste responsable du bon fonctionnement de ses matériels, produits, logiciels spécifiques. A ce titre il est seul responsable du contenu de toute base de données servant pour ses travaux ainsi que celui de tout fichier de données, de la sélection et de la mise en place de contrôles sur leur accès et leur usage, des copies de sauvegarde, de la récupération et de la sécurité des données stockées. A ce titre il est responsable des seuls contenus fournis par lui-même, à l'exclusion de tout autre contenu, notamment ceux fournis par le CLIENT et/ou ses prestataires. Ce principe s'applique à toute base de données servant pour ses travaux. INGENOSYA reste seul responsable de ses propres procédures de sécurité et de sauvegarde des données sur ses matériels et plates-formes (mise en place de contrôles sur les accès et leur usage, des copies de sauvegarde, de la récupération et de la sécurité des données stockées). En cas de travaux sur la plate-forme du CLIENT (matériels, produits, logiciels spécifiques, développements spécifiques) INGENOSYA, travaillant selon les règles de sécurité du CLIENT, sera responsable de ses seuls travaux et seulement en cas de mauvaise exécution ou manquement aux règles de sécurité du CLIENT. A ce titre, INGENOSYA n'effectuera pas de sauvegarde sur ses machines lors de travaux accomplis sur la plate-forme du CLIENT. Sauf convention spécifique avec le Client exprimée dans les Conditions Particulières de Vente des Prestations (CPV), INGENOSYA ne procédera à aucune autre forme de sauvegarde.

INGENOSYA s'abstiendra de tout comportement susceptible de porter atteinte à l'image de marque du CLIENT.

### **5.04 Obligations du CLIENT**

Le CLIENT collabore activement à la réalisation des Prestations, notamment en communiquant à INGENOSYA les informations propres à lui permettre d'exécuter lesdites Prestations dans les meilleures conditions, en exprimant ses besoins de manière suffisamment précise et anticipée pour permettre leur prise en considération par INGENOSYA, en validant dans les délais prévus les Livrables soumis à son approbation et en informant sans délai INGENOSYA de tout événement susceptible d'affecter les Prestations ou leurs conditions d'exécution.

En cas d'intervention d'INGENOSYA sur les matériels et/ou plate-forme du CLIENT, celui-ci devra fournir sans délais à INGENOSYA toutes les informations techniques nécessaires à la réalisation des prestations commandées. Le CLIENT devra tout particulièrement continuer de maintenir la sécurité des données durant toute la durée des travaux. Dans le cadre des présentes, le CLIENT garantit INGENOSYA contre toute demande ou mise en œuvre de sa responsabilité par des tiers, INGENOSYA intervenant sous le contrôle et la direction du CLIENT.

### **5.05 Absences**

Les absences des collaborateurs d'INGENOSYA sont fixées en concertation avec le CLIENT et selon ses besoins. Le CLIENT doit être averti deux semaines avant l'absence en cause, sauf cas de

force majeure. Les jours fériés légaux annuels en vigueur à Madagascar seront communiqués chaque début d'année.

## **ARTICLE 6. CONFIDENTIALITE**

Chacune des Parties s'oblige, en ce qui concerne les informations de l'autre Partie dont elle peut avoir connaissance dans le cadre de la négociation et de l'exécution du présent contrat, dès lors que ces informations ont un caractère sensible notamment sur un plan financier, déontologique, économique, technique, commercial, ou qu'elles sont déclarées comme telles par l'autre Partie à :

- les garder strictement confidentielles et s'abstenir de les communiquer à quiconque, sauf aux fins strictement nécessaires à la bonne exécution du contrat,
- s'abstenir de les exploiter, directement ou indirectement, ou permettre leur exploitation par un tiers sous leur contrôle, à toute fin autre que la bonne exécution du contrat.

Chacune des Parties s'engage à veiller au respect, par ses collaborateurs et ses fournisseurs éventuels, de cet engagement de confidentialité.

La présente obligation de confidentialité cesse trois (3) ans après la fin des relations contractuelles.

## **ARTICLE 7. CESSION DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Si dans le cours de l'exécution de ses prestations, INGENOSYA était amené à développer des Livrables susceptibles de protection par des dispositions légales applicables au droit d'auteur, la propriété en serait transférée au CLIENT du seul fait de la création et en application de la présente clause.

Au jour de leur paiement, INGENOSYA cède, au CLIENT l'ensemble des droits patrimoniaux (droits de reproduction, de représentation, de modification, d'adaptation et de traduction, de distribution et commercialisation) portant sur lesdits Livrables.

Les droits sont consentis par INGENOSYA au CLIENT sur tous supports et sont cédés pour le monde entier et pour toute la durée de la protection accordée par la loi.

INGENOSYA garantit au CLIENT la jouissance pleine et entière, et libre de toute servitude, des droits cédés, et garantit le CLIENT contre tous troubles, revendications et évictions quelconques.

En conséquence, INGENOSYA s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation ou procédure, quel qu'en soit la forme, l'objet ou la nature, formée contre le CLIENT qui se rattacherait à la propriété intellectuelle des travaux réalisés dans le cadre du présent contrat.

## **ARTICLE 8. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Conformément aux dispositions de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, INGENOSYA met en œuvre des procédures spécifiques dans le but de protéger les données personnelles confiées par le CLIENT ou collectées par ses propres soins. Les mesures de protection doivent empêcher l'accès aux données aux personnes non autorisées. Elles doivent également interdire toute atteinte à l'intégrité et/ou à la sincérité des informations personnelles détenues et/ou manipulées par INGENOSYA et/ou par un de ses sous-traitants.

INGENOSYA garantit aux personnes concernées par le traitement et entrant dans le champ d'application de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 un droit d'accès, de vérification et de rectification aux données les concernant. Ces droits sont assortis d'un droit de suppression et d'un droit à la portabilité des données sous conditions prévues par la loi.

INGENOSYA ne travaillant pas sur des données personnelles collectées par elle-même, les données personnelles pouvant servir aux travaux commandés par le client sont nécessairement fournis par ce dernier et sous son entière responsabilité. Le client garantit INGENOSYA du respect des obligations relatives

au RGPD. Ces données confiées ne sont conservées par INGENOSYA que le temps nécessaire du traitement et/ou du développement qui s'effectue sous le contrôle du client. INGENOSYA se limite aux manipulations techniques strictement nécessaires à la réalisation des prestations commandées. Les éventuelles sauvegardes sont détruites à la fin de la prestation.

Le temps de traitement nécessaire est fixé dans le bon de commande et/ou dans les conditions particulières de vente et correspond au temps nécessaire à la réalisation des travaux commandés.

Chaque point évoqué dans la présente clause fait l'objet d'une procédure documentée et tenue à jour dans un registre.

#### **ARTICLE 9. RECEPTION**

Si les Prestations incluent la fourniture de Livrables, ces Livrables seront validés par le CLIENT selon la procédure suivante :

- Une (1) copie du Livrable sera fournie au CLIENT.
- Le CLIENT dispose de (30) trente jours ouvrés à compter de la remise des Livrables soit pour accepter les Livrables soit pour notifier à INGENOSYA ses réserves et objections de non-conformité par rapport aux documents de référence.
- Si le CLIENT a présenté des observations qu'INGENOSYA estime devoir satisfaire, il procède aux corrections nécessaires et remet au CLIENT une nouvelle version du Livrable dans un délai à fixer d'un commun accord.

Cette procédure sera reproduite autant de fois que nécessaire s'il s'agit d'un Livrable intermédiaire, jusqu'à complète validation des Livrables concernés par le CLIENT.

S'il s'agit du Livrable final, le CLIENT convient qu'il doit effectuer des réserves exhaustives et complètes en une seule fois. Si malgré cela, il était nécessaire de renouveler la procédure plus de trois fois, le CLIENT et INGENOSYA devront se réunir et convenir sous huitaine de la procédure à adopter pour finaliser la livraison.

#### **ARTICLE 10. RESPONSABILITE**

INGENOSYA dans l'exécution des Prestations est tenu à une obligation de moyens.

D'une manière générale, INGENOSYA s'engage à exécuter les prestations qui lui sont confiées de manière professionnelle. Il appartiendra au CLIENT d'apporter la preuve des défaillances qu'il constatera.

Il est expressément convenu que la responsabilité d'INGENOSYA sera limitée, quelle que soit la nature et le fondement juridique de toute action engagée à son encontre, au prix payé par le CLIENT au titre de la commande relative aux Prestations ayant entraîné le préjudice.

INGENOSYA n'assume aucune responsabilité ou garantie sur les logiciels fournis par des tiers au contrat.

#### **ARTICLE 11. TRAVAIL DISSIMILE**

INGENOSYA s'interdit de recourir au travail dissimulé, conformément aux articles L. 8221-1 et 8221-3 du code du travail et garantit la régularité de sa situation à l'égard des administrations sociales et fiscales.

A ce titre, il certifie avoir procédé aux immatriculations légales et aux déclarations sociales et fiscales obligatoires, auprès des organismes compétents, notamment, de sécurité sociale et de l'administration fiscale.

#### **ARTICLE 12. CONVENTION DE NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL**

Le CLIENT s'engage pendant toute la durée du contrat et pendant une période d'un an suivant la fin du contrat, à n'embaucher, ni employer sous aucune forme, un ou plusieurs membres de l'équipe de INGENOSYA.

#### **ARTICLE 13. ASSURANCES**

INGENOSYA déclare qu'il est titulaire d'une police d'assurance de responsabilité civile couvrant les conséquences pécuniaires pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels ou immatériels causés au CLIENT ou à son personnel ou à des tiers au cours de l'exécution du contrat.

INGENOSYA est également assuré pour les risques professionnels couvrant tous les préjudices qui pourraient résulter de sa défaillance dans l'exécution du présent contrat vis-à-vis du CLIENT.

#### **ARTICLE 14. RESILIATION**

En cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à l'une de ses obligations, et après mise en demeure restée sans effet à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours, l'autre Partie pourra résilier le Contrat de plein droit par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Aucune des Parties ne sera tenue pour responsable à l'égard de l'autre de l'inexécution ou du retard dans l'exécution d'une obligation du présent contrat, qui serait dû au fait de la survenance d'un des cas de force majeure habituellement reconnus par la Jurisprudence et les Tribunaux français.

A l'expiration du présent contrat, pour quelque cause que ce soit, INGENOSYA s'engage à restituer au CLIENT l'intégralité des documents qui lui auront été remis dans l'exercice de sa mission ainsi que tous les Livrables réalisés par INGENOSYA dans le cadre des Prestations et s'interdit d'utiliser toute copie de ces Livrables, et toute information contenue dans ces Livrables, à l'occasion d'autres prestations réalisées pour des tiers.

#### **ARTICLE 15. CESSIION DU CONTRAT**

Le Client ne peut céder ou transmettre son contrat à un tiers sans autorisation expresse d'INGENOSYA. En cas de demande restée sans réponse quinze (15) jours après la réception, INGENOSYA sera réputée avoir refusé la cession ou le transfert.

De convention expresse et après information du CLIENT, INGENOSYA peut céder ou transférer à un tiers le contrat étant observé que le client a la faculté de demander la résiliation du contrat en cas de manquement du cessionnaire à ses obligations dans les conditions de l'article 5.

#### **ARTICLE 16. DISPOSITIONS GENERALES**

Le présent contrat est soumis à la loi française.

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque du présent contrat, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette Partie découlant de ladite clause.

Si une disposition des conditions générales venait à être nulle en vertu d'une loi, règlement ou décision judiciaire, elle serait réputée non écrite. En ce cas, les Parties devront négocier de bonne foi une clause de remplacement s'approchant le plus possible d'un point de vue juridique et économique de la disposition frappée de nullité.

#### **ARTICLE 17. ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Tout litige ou différend né du contrat ou en relation avec celui-ci sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de PARIS, nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les mesures conservatoires.

Fait à ..... Le .....  
En deux exemplaires originaux,  
Pour INGENOSYA Pour LE CLIENT