

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE SAAS KOSMOS

PREAMBULE

La société **Kosmos**, société par actions simplifiée au capital de 429 979 €, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°419 223 425, dont le siège social est situé 8 rue Kervegan à Nantes (44000), édite et commercialise une gamme de progiciels de gestion de contenus ainsi que des services applicatifs distants de type « SaaS ». Après avoir pris connaissance des caractéristiques du service SaaS de Kosmos et s'être assuré de son adéquation avec ses besoins et son infrastructure réseau, le Client a souhaité passer commande dans les conditions des présentes. La signature du Devis par le Client emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Particulières et des Conditions Générales Kosmos qui y sont incorporées par référence.

1. DEFINITIONS

Outre ceux définis aux Conditions Générales, les termes suivants, débutant par une majuscule, utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Anomalie : désigne tout dysfonctionnement ou indisponibilité à caractère reproductible affectant le Service SaaS, sous réserve de ne pas être imputable à un cas d'exclusion de Maintenance. Une Anomalie peut être Applicative ou Serveur/Système.

Anomalie Applicative : désigne toute Anomalie affectant une fonctionnalité de la Solution.

Anomalie Bloquante : désigne toute Anomalie empêchant l'utilisation du Service SaaS ou une ou plusieurs de ses fonctionnalités sans contournement possible. Niveau de sévérité le plus élevé (S1).

Anomalie Majeure : désigne une Anomalie perturbant notablement l'accès à une ou plusieurs fonctionnalités non critiques du Service SaaS, ou une fonctionnalité critique mais susceptible de contournement. Niveau de sévérité moyen (S2).

Anomalie Mineure : désigne toute Anomalie autre que Bloquante ou Majeure. Niveau de sévérité le plus faible (S3).

Assistance : désigne la prestation d'assistance technique ou fonctionnelle au Client. Le Client formule sa demande d'Assistance via la plateforme mise à disposition. L'Assistance fait partie du Service SaaS et est activée via les Unités d'œuvre ou les Crédits-temps définis au Devis.

Anomalie Système/Serveur : désigne toute Anomalie correspondant à un problème matériel ou réseau sur l'Infrastructure (système d'exploitation, serveur de base de données, serveur web, serveur d'application, accès internet, etc.) et affectant la disponibilité du Service SaaS.

Crédit-temps : désigne une unité de comptabilisation des interventions d'Assistance simples assurées par Kosmos dans le cadre du présent Contrat. Le volume annuel de Crédits-temps dont bénéficie le Client est visé dans le Devis, et intégré dans la redevance du Service SaaS. En outre, le Client peut commander des Crédits-temps complémentaires à ceux prévus dans le Devis. Le cas échéant Kosmos adressera au Client un Devis complémentaire.

Logiciels Tiers : désigne tout logiciel tiers (standard ou spécifique) édité ou développé par un tiers ou par le Client lui-même, dont les Parties conviennent qu'il est intégré au périmètre de la Solution. Les Logiciels Tiers sont visés au Devis ou à la Proposition commerciale après accord de Kosmos, et sont fournis par le Client sous sa responsabilité.

Services Tiers : désigne tout service applicatif édité par un tiers et interconnecté par le Client au Service SaaS dans le respect des consignes de Kosmos. Le fonctionnement des Services Tiers est sous la responsabilité du Client et des éditeurs concernés.

Extensions : désigne tout module logiciel développé par Kosmos en complément des Logiciels et inclus à la Solution objet du Service SaaS.

Incident : désigne tout ralentissement ou dysfonctionnement du Service SaaS signalé par le Client. Les Parties instruisent tout Incident afin de déterminer s'il s'agit ou non d'une Anomalie dont la correction relève de la responsabilité de Kosmos.

Initialisation : désigne la phase initiale comportant selon la Proposition commerciale des prestations d'Installation, de Personnalisation, de Paramétrage, de chargement des Données et/ou d'Interconnexion.

Interconnexion : désigne l'interfaçage du Service SaaS avec les logiciels tiers du Client désignés au Devis, dans le cadre de l'Initialisation.

Infrastructure : désigne l'infrastructure utilisée par Kosmos pour assurer l'hébergement du Service SaaS.

Maintenance : désigne la correction des éventuelles Anomalies Applicatives affectant la Solution. La Maintenance fait partie du Service SaaS.

Evolution : désigne la mise à disposition des Mises à jour et Nouvelles Versions du Service SaaS selon la roadmap discrétionnaire de Kosmos, à l'exclusion de toute évolution spécifique. L'Evolution fait partie du Service SaaS.

Mise à jour : désigne toute modification ou évolution du Service SaaS par Kosmos n'entraînant pas de modification fonctionnelle substantielle.

Nouvelle Version : désigne toute version du Service SaaS publiée par Kosmos, comprenant notamment une modification substantielle des fonctionnalités existantes, une ou plusieurs évolution(s) ou nouvelle(s) fonctionnalité(s) de la Solution, et intégrant le cas échéant les Mises à Jour intervenues depuis la version précédente.

Paramétrage : désigne la prestation de paramétrage du Service SaaS lors de son Installation. Le Paramétrage exclut toute adaptation spécifique du Service SaaS.

Personnalisation : désigne le service de personnalisation graphique ou ergonomique de la Solution selon la Proposition commerciale, effectué dans le cadre de l'Initialisation avant son ouverture au Client.

Charte graphique : désigne l'habillage graphique de la Solution, pouvant faire l'objet d'une Personnalisation propre au Client ou pas.

Rétablissement : désigne le rétablissement de la disponibilité du Service SaaS en cas d'Anomalie Serveur/Système. Le Rétablissement fait partie du Service SaaS.

Reprise d'Activité : désigne l'activation d'une Infrastructure de secours permettant la reprise du Service SaaS après une Anomalie Bloquante. L'Infrastructure de secours n'est pas soumise à des niveaux de service et ses performances peuvent être moindres. Dans le cadre de la Reprise d'Activité, les Données sont rétablies telles qu'elles étaient lors de la dernière Sauvegarde disponible avant la Panne.

Sauvegarde : désigne le dernier état des Données copiées à partir des Données en Production. La Sauvegarde peut être utilisée pour des diagnostics d'Incidents, et en cas de Reprise d'Activité.

Services complémentaires : désigne toutes prestations informatiques distinctes du Service SaaS, que le Client peut commander au Devis si elles figurent au catalogue Kosmos, ou sur Devis spécifique si Kosmos est en mesure d'y répondre, via des Unités d'œuvre complémentaires. Les Services complémentaires font l'objet des Conditions Particulières de Services Informatiques Kosmos.

Service SaaS : désigne le service de mise à disposition en mode distant de la Solution en mode *Software as a Service* tel que détaillé au Contrat et dans la proposition commerciale de Kosmos le cas échéant.

Solution : désigne l'ensemble applicatif hébergé dans le cadre du Service SaaS, comprenant au moins un Logiciel Kosmos (« K-portal », « K-Plus » et/ou « K-d'école ») ainsi que d'éventuels Extensions ou Logiciels Tiers ou serveur email. Le périmètre de la Solution et les options retenues sont convenus par les Parties au préalable au Devis ou à la Proposition commerciale l'accompagnant.

Ticket : désigne le dispositif de suivi (i) d'un Incident signalé à Kosmos ou (ii) d'une demande d'Assistance adressée à Kosmos, via la plateforme mise à disposition du Client.

Unité d'œuvre (UO) : désigne une unité de comptabilisation des interventions d'Assistance de Kosmos. Le volume annuel et le type des Unités d'œuvre dont bénéficie le Client sont visés au Devis, et compris dans la redevance du Service SaaS. Le Client peut passer commande d'UO

complémentaires s'il a consommé les UO du Devis avant le terme de la période contractuelle. En outre, le Client peut commander des UO supplémentaires et/ou des services spécifiques pour les prestations qui ne relèvent pas du périmètre du Service SaaS. Le cas échéant Kosmos adressera au Client un Devis distinct.

Utilisateurs : désigne les utilisateurs du Service SaaS désignés par le Client en son sein et référencés comme tels.

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et modalités selon lesquels le Client bénéficie du Service SaaS. Le Service SaaS comprend de manière indissociable la Solution, l'hébergement des Données, le Rétablissement, l'Assistance et la Maintenance. Les présentes sont soumises aux Conditions Générales Kosmos, avec lesquelles elles forment le Contrat.

3. DUREE

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature du Devis par le Client. L'abonnement au Service SaaS débute à l'ouverture des accès du Client, pour une durée initiale ferme de douze (12) mois, ou pour la durée spécifique stipulée au Devis.

Au terme de la période initiale, le Contrat se renouvelle par tacite reconduction par périodes de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre RAR et moyennant le respect d'un préavis d'au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

4. CONFIGURATION D'EXPLOITATION

Il appartient au Client de disposer d'un accès internet et de s'assurer de la compatibilité de son environnement informatique avec le Service SaaS, sous sa propre responsabilité. Le Service SaaS ne peut pas être mis en œuvre tant que le Client ne met pas son système informatique en conformité.

La configuration recommandée pour l'utilisation normale du Service SaaS est communiquée par Kosmos. Le Service SaaS ne peut être utilisé que sur une configuration d'utilisation respectant les recommandations de Kosmos, acceptant les cookies inhérents au Service, et pour les besoins déclarés.

En cas de modification de la configuration d'utilisation initiale, le Client en informe préalablement Kosmos par écrit. Kosmos notifiera alors au Client, dans un délai de 15 jours, les conséquences techniques et financières éventuellement induites par la modification de sa configuration d'utilisation par le Client. A défaut de notification ou de mise en conformité avec les recommandations de Kosmos, celle-ci dégage toute responsabilité dans le bon fonctionnement et la conformité du Service SaaS.

5. INITIALISATION DU SERVICE SAAS

5.1 Paramétrage du Service SaaS

Le Paramétrage s'entend du paramétrage fonctionnel du Service SaaS selon (i) les pratiques métiers du Client, (ii) son système d'information et (iii) dans la limite des caractéristiques du Service SaaS. Cette prestation n'inclut ni développement spécifique ni modification de la Solution, mais permet une configuration par paramétrage pour correspondre au mieux aux besoins du Client, qui est averti qu'il lui appartient en toute hypothèse d'adapter ses pratiques aux fonctionnalités et règles du Service SaaS, et de mener en interne la conduite du changement nécessaire.

Le Paramétrage comprend l'analyse des demandes du Client, leur spécification par Kosmos dans un cahier de paramétrage, et la mise en œuvre des paramétrages nécessaires, menée (i) en préproduction pour qualification puis en production, (ii) dans le respect des prérequis d'utilisation du Service SaaS et (iii) dans la limite des possibilités indiquées par Kosmos au terme de l'analyse. Le cahier de paramétrage constitue l'unique référentiel de conformité de la prestation de Paramétrage.

Le Client indique par écrit la volumétrie totale des données à traiter. Le dimensionnement du Service SaaS étant potentiellement lié à cette

volumétrie, le Client s'engage à la respecter pendant la durée du Contrat. En cas de hausse prévisible de la volumétrie des Données à traiter, le Client en informe Kosmos au préalable, Kosmos indiquant toute éventuelle conséquence technique ou budgétaire, à laquelle le Client se conforme.

5.2 Personnalisation du Service SaaS

La Personnalisation s'entend de l'adaptation de la présentation graphique de la Solution pour le Client, en adaptant la Charte graphique aux couleurs du Client. Le Client transmet à Kosmos au préalable tout élément graphique ainsi que son logo. Le Client concède à Kosmos un droit de reproduction, adaptation et représentation de son logo et de sa marque, en tant que de besoin, aux fins de Personnalisation de la Solution et à l'exclusion de toute autre finalité.

5.3 Intégration de la Solution

Kosmos prend en charge l'Interconnexion des composants de la Solution (Logiciel, éventuels Extensions ou Logiciels Tiers convenus au Devis, service SMTP) au sein du Service SaaS. Si la Solution inclut un Logiciel Tiers, le Client est seul responsable de l'obtention préalable auprès de l'éditeur concerné, des droits et autorisations nécessaires à son Interconnexion, ainsi que de tout dommage qui serait subi par Kosmos en cas de dysfonctionnement du Logiciel Tiers. Plus généralement, Kosmos dégage toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Service SaaS ou de détérioration des Données, induit par un Logiciel Tiers avec lequel le Service SaaS est interfacé ou non. En cas de montée de version d'un Logiciel Tiers ou d'un OS, le Client doit en avertir Kosmos, qui adressera un Devis aux fins d'assurer l'adaptation de la Solution.

Le Client transfère à Kosmos l'ensemble des informations fonctionnelles, techniques et d'interopérabilité dont il dispose sur les Logiciels Tiers à intégrer à la Solution. Le Client transmet également à Kosmos les documentations d'utilisation et de support dont il dispose sur les Logiciels Tiers, ainsi que les coordonnées des services support des éditeurs des Logiciels Tiers.

Kosmos valide les Logiciels Tiers qu'elle est susceptible d'inclure dans la Solution, et définit les procédures d'escalade nécessaires notamment en cas d'Anomalie Bloquante ou Majeure touchant un Logiciel Tiers et dépendant de la réaction de son éditeur propre. Il est rappelé que la Maintenance du Service SaaS est exécutée dans le cadre d'une obligation de moyens, et en particulier, qu'aucun retard ni aucune Anomalie persistante ne peut être reproché à Kosmos s'il est le fruit d'un retard ou d'une incapacité de corriger émanant d'un éditeur tiers.

Kosmos indique au Client au préalable les diligences de transfert de compétences ou de formation qui pourraient être nécessaires pour lui permettre de prendre en charge la Maintenance des Logiciels Tiers inclus dans la Solution, facturées dans le cadre de la prestation d'Initialisation. Kosmos se réserve la faculté discrétionnaire de refuser d'insérer un logiciel Tiers à la Solution, notamment en cas d'incompatibilité technique ou de danger pour le bon fonctionnement du Service SaaS.

5.4 Interfaçage de Services Tiers

Si le Client recourt à d'autres services de type cloud et souhaite qu'ils puissent dialoguer avec le Service SaaS, le Devis ou la Proposition commerciale l'accompagnant précise les modalités d'interconnexion du Service SaaS avec lesdits Services Tiers. Cette interconnexion est effectuée par le Client sous les consignes de Kosmos, sauf si le Client passe commande de cette interconnexion au titre des prestations complémentaires et via commande d'UO spécifiques. En aucun cas les Services Tiers n'intègrent la Solution, Kosmos n'assumant aucune responsabilité s'agissant d'eux.

Le Client transfère à Kosmos l'ensemble des informations fonctionnelles, techniques dont il dispose sur les Services Tiers à interfacier avec le Service SaaS. Le Client transmet également à Kosmos les documentations d'utilisation et de support dont il dispose sur les Services Tiers, ainsi que les coordonnées des services support des éditeurs desdits Services Tiers.

5.5 Chargement des Données

Le chargement des Données est effectué par le Client sous sa responsabilité (accès SFTP), sauf s'il commande une prestation de chargement des Données à Kosmos. Le cas échéant, le Client met ses Données à disposition selon les modalités indiquées par Kosmos, qui les charge par reproduction sur l'Infrastructure. Le Client est seul responsable de la qualité et de l'intégrité des Données qu'il charge et traite via le Service SaaS, et notamment de leur licéité et leur innocuité technique.

En conséquence le Client est responsable de tout dommage quel qu'il soit qui serait subi par Kosmos et/ou les tiers, en raison des Données chargées et/ou des actions effectuées par le Client et/ou les Utilisateurs via le Service SaaS. Le Client garantit et tient indemne Kosmos contre toute action émanant de tout tiers, notamment dans les cas visés à l'article « Limites d'utilisation » des Conditions Générales. En tout état de cause, il est rappelé que le Service SaaS ne comprend aucun service de contrôle, surveillance ou nettoyage des Données, dont l'intégrité, la licéité et la qualité restent sous la seule responsabilité du Client.

5.6 Environnements

Les caractéristiques techniques de la plateforme permettant l'utilisation du Service SaaS à distance par le Client sont exposées au Devis ou à l'éventuelle Proposition commerciale. Le cas échéant, des environnements de préproduction ou de qualification peuvent être mis en œuvre par Kosmos, aux fins de test des mises à jour du Service SaaS et éventuels développements spécifiques.

5.7 Noms de domaine

Kosmos peut gérer aux frais du Client la réservation et le renouvellement des noms de domaine du Client pointant vers le Service SaaS et/ou les différents environnements mis à disposition. Le Client doit faire diligence pour valider les URLs et certificats de sécurité lorsqu'il est sollicité par les fournisseurs internet de Kosmos, tout retard du Client pouvant avoir un impact sur les délais de mise en œuvre du Service SaaS.

5.8 Recette de l'Initialisation

L'Initialisation comprenant le Paramétrage, la Personnalisation, l'Intégration ou encore le chargement des Données selon le Devis, fait l'objet d'une recette par le Client, à la date indiquée par Kosmos. Le Client teste le Service SaaS dans les conditions de l'article 6§4 des Conditions Générales. Toute demande d'adaptation spécifique dépassant les capacités de paramétrage du Service SaaS peut constituer un Service Complémentaire, mené dans le cadre de Conditions Particulières propres.

5.9 Gestion du changement

En cas d'annulation de la commande après signature du Devis, le Client adresse un écrit à Kosmos aux fins de communiquer ses instructions. Le Client est alors redevable (i) de toute dépense déjà engagée par Kosmos auprès de ses fournisseurs et sous-traitants pour ladite commande, et (ii) des prix dus à Kosmos pour les travaux d'ores et déjà engagés et prouvés par les outils de gestion de projet mis en place par Kosmos.

En cas de modification de la commande après signature du Devis, le Client indique sa demande de modification à Kosmos par écrit. Toute dépense déjà engagée et toute diligence déjà mise en œuvre par Kosmos dans le cadre du Devis initial est facturée, et payée par le Client. En outre, le Client reconnaît que toute non-conformité signalée en phase de recette et qui serait constitutive en réalité d'une demande nouvelle ou évolutive non comprise dans le périmètre d'adaptation convenu entraîne la mise en œuvre de la présente procédure.

Kosmos analyse la demande dans les meilleurs délais, au besoin dans le cadre d'une étude d'impact préalable payante, identifie les Services Complémentaires nécessaires pour y répondre, et émet un Devis modificatif exposant les conséquences fonctionnelles, techniques, calendaires et budgétaires du changement demandé, sous réserve des précisions qui pourront être apportées en cadrage. En cas d'accord du Client sur le Devis modificatif, celui-ci entre en vigueur et est pleinement soumis au Contrat. En cas de refus du Devis modificatif, le changement n'est pas validé et Kosmos poursuit l'exécution du Devis initial. Tout retard

induit par l'instruction de la demande de changement ne saurait être reprochée à Kosmos.

6. OUVERTURE DU SERVICE SAAS

Le Client accède au Service SaaS via un portail web de connexion distante paramétré par Kosmos, les postes du Client constituant seulement des terminaux sur lesquels sont affichées les Données et les fonctionnalités du Service SaaS. L'accès peut aussi nécessiter l'implantation d'éléments sur les terminaux des Utilisateurs ou sur le système d'information du Client dans le but de permettre la connexion au Service SaaS : le Client s'engage donc à ne pas supprimer ces éléments afin de bénéficier du Service SaaS jusqu'au terme du Contrat.

La date prévisionnelle d'ouverture du Service SaaS est stipulée au Devis, et suit la phase d'Initialisation. Les Utilisateurs accèdent au Service SaaS, le cas échéant dans la limite du nombre de comptes définis au Devis. L'ouverture des comptes Utilisateurs Client peut être mise en œuvre par le Client sous sa responsabilité ou par Kosmos, selon les indications de la Proposition commerciale (en fonction notamment du caractère défini ou non du nombre de comptes autorisés). Kosmos envoie au Client les codes d'accès définis pour l'administrateur fonctionnel désigné en son sein par le Client, lequel définit et renouvelle sous sa responsabilité les codes d'accès des Utilisateurs.

À chaque connexion l'Utilisateur indique ses codes, qui sont strictement personnels et confidentiels. Toute perte ou vol des codes de l'administrateur fonctionnel doit être signalé sans délai par le Client afin que Kosmos les invalide et lui en attribue de nouveaux. En toute hypothèse, le Client est seul responsable des accès et actions effectués au moyen des codes attribués. Kosmos dégage toute responsabilité en cas de divulgation intentionnelle ou non des mots de passe fournis. Le cas échéant, Kosmos pourra facturer au Client la régénération de nouveaux mots de passe. La facturation du Service SaaS débute à l'ouverture de l'accès du Client.

7. DESCRIPTION DU SERVICE SAAS

7.1 Périmètre du Service SaaS

Le Service SaaS comprend l'accès distant à la Solution, l'hébergement des Données, ainsi que les services de Maintenance et Rétablissement. Il est décrit à titre indicatif dans la Proposition commerciale de Kosmos mais seules les caractéristiques et options visées au Devis déterminent le périmètre du Service convenu. Le Client bénéficie également d'un accès à la plateforme communautaire dédiée aux clients de Kosmos (incluant documentation du Service SaaS, bonnes pratiques de la communauté, actualités du produit, partage des contributions, tutoriels, FAQ, etc.)

Le Service SaaS et les Données du Client sont hébergés sur l'Infrastructure permettant le traitement distant et la sauvegarde des Données. Aux fins d'exécution du Contrat, le Client concède expressément à Kosmos un droit personnel, non cessible et non transmissible de reproduction des Données sur l'Infrastructure aux seules fins d'exécution du Contrat, à l'exclusion de toute autre utilisation ou transfert, pour la durée du Contrat et pour le monde entier.

7.2 Sécurité

Kosmos met en place des mesures de sécurité conformes aux meilleurs standards en vigueur, dans le cadre d'une obligation de moyens, contre les accès non autorisés ou atteintes aux Données. Kosmos ou son sous-traitant assure le verrouillage logiciel et physique de l'Infrastructure. Toutefois, le Client est seul responsable de la sécurisation de son propre système informatique et de ses accès web, et en particulier de la mise en œuvre de pare-feux et antivirus pour protéger son système et ses Données. Sur demande du Client et moyennant consommation d'UO spécifiquement commandées à cette fin par le Client, Kosmos peut implémenter un VPN sécurisant l'envoi des Données.

7.3 Sauvegardes

Kosmos fournit dans le cadre du Service SaaS des mesures de sauvegarde des Données, dont la périodicité est précisée à la Proposition commerciale.

Dans le délai de conservation indiqué, le Client peut demander communication d'une copie de sauvegarde. Les sauvegardes excluent toute tentative de reconstitution des Données, que le Client peut toutefois commander à Kosmos en tant que Service Complémentaire en cas d'incident ayant provoqué la détérioration ou la perte totale ou partielle desdites Données, dans le cadre d'un engagement de moyens. La sauvegarde proposée par Kosmos est un accessoire au Service, et ne dispense pas le Client de réaliser lui-même une sauvegarde de ses systèmes et Données pour se prémunir des risques de perte de Données ou préjudice d'exploitation.

7.4 Disponibilité

Kosmos s'efforce d'assurer une accessibilité au Service SaaS 7j/7, 24h/24, avec un taux de disponibilité moyen de 99,5%, sous réserve des plages (i) de mises à jour de sécurité et traitements batchs, (ii), de maintenance technique de l'Infrastructure ou encore (iii) de restauration de la sauvegarde. Kosmos privilégie les plages de plus basse utilisation pour minimiser les indisponibilités du Service SaaS en résultant, qui ne sont pas prises en compte dans la mesure de disponibilité du Service SaaS.

Toutefois, le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'internet et des ralentissements ou interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En outre, le Client est seul responsable de l'effectivité de sa connexion web. En conséquence, Kosmos ne fournit aucun engagement ni aucune garantie de disponibilité permanente ou de performance du Service SaaS. À titre indicatif, Kosmos précise mettre à disposition du Client une bande passante maximale de 5 Mbps au démarrage du Service SaaS, mais Kosmos informera le Client en cas de besoin constaté d'augmenter cette bande passante. En conséquence, Kosmos ne peut en aucun cas garantir une disponibilité optimale ou permanente ni de performance du Service SaaS, ce que le Client reconnaît. Le Service SaaS est fourni dans le cadre d'une obligation de moyens.

7.5 Suivi et reporting

Kosmos met à disposition du Client les moyens nécessaires au suivi du Service SaaS par le Client, tels que notamment (i) un rapport d'activité semestriel, (ii) un outil de suivi des demandes d'intervention ainsi qu'un (iii) accès au journal d'exploitation du service.

8. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Le Client est susceptible de demander à Kosmos de prendre en charge des Services Complémentaires, non compris dans l'Initialisation, qui sont soit compris dans le catalogue de services Kosmos applicable à la date de demande du Client, soit proposés sur Devis si Kosmos peut prendre en charge la demande. Les Services complémentaires pourront être menés en contrepartie d'UO spécifiquement commandés par le Client, au taux Kosmos applicable à la date de la commande du Client.

9. DROIT D'UTILISATION

Le Contrat entraîne la concession au Client et aux Utilisateurs d'un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible d'utiliser le Service SaaS, conformément à sa documentation et dans le respect du Contrat, pour la durée de celui-ci et ses éventuels renouvellements et pour le territoire français en contrepartie du paiement des prix et redevances stipulés à l'article « Conditions Financières ».

L'utilisation du Service SaaS s'entend de son utilisation par les seuls Utilisateurs désignés par le Client, dans la limite de l'éventuel nombre d'Utilisateurs stipulé au Devis, dans le cadre de ses besoins professionnels et aux fins de chargement et de traitement des Données. En conséquence, toute autre utilisation non expressément autorisée par Kosmos, est interdite. À ce titre, le Client s'interdit et interdit à ses utilisateurs de procéder à (i) toute reproduction provisoire ou permanente de tout ou partie du Service SaaS, (ii) tout accès ou tentative d'accès aux Logiciels de Kosmos, (iii) toute décompilation ou ingénierie inverse du Service SaaS notamment en vue de la création d'un service similaire, (iv) tout interfaçage ou intégration avec d'autres services ou logiciels sans autorisation préalable de Kosmos, (v) toute diffusion, distribution, mise à disposition gratuite ou payante du Service SaaS au bénéfice d'une autre

entreprise ou administration, du public ou de tiers, (vi) toute adaptation ou modification du Service SaaS quelle qu'elle soit, et (vii) toute introduction ou tentative d'introduction frauduleuse ou non autorisée sur l'Infrastructure. De même, sont interdites l'extraction ou la réutilisation d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle des bases de données nécessaires au fonctionnement du Service SaaS, ainsi que toute tentative d'introduction frauduleuse ou non autorisée sur l'Infrastructure.

Le Client s'engage à utiliser la Solution conformément à sa destination, à sa documentation, aux règles professionnelles applicables à ses activités, ainsi qu'aux stipulations du Contrat. Pour chaque Utilisateur, le droit d'utilisation est accordé pour la version du Service SaaS disponible au moment de l'ouverture du compte.

10. SIGNALEMENTS ET DEMANDES

La plateforme de suivi permet de déposer 24h/24 les signalements d'Incidents ou les demandes d'Assistance.

À compter de la réception du signalement d'un Incident, Kosmos met en œuvre le diagnostic de l'Incident pour définir s'il s'agit d'une Anomalie ou d'un Incident étranger au Service SaaS. Seuls les Incidents qualifiés par Kosmos d'Anomalies relèvent du Service SaaS. Pour le reste, le Client peut signaler à Kosmos une demande d'Assistance, ou encore lui demander de soumettre un devis hors Service SaaS pour tenter d'intervenir sur l'origine du dysfonctionnement dans la mesure où Kosmos peut intervenir.

Kosmos s'engage à prendre en compte les Anomalies aux plages horaires d'intervention suivantes :

- Les Anomalies Système/Serveur sont prises en compte 24h/7j/365j par l'intermédiaire des systèmes de supervision de l'Infrastructure mis en place par Kosmos, les sondes externes éventuellement intégrées au service;
- Anomalie Applicative : pendant les Jours et Heures ouvrés Kosmos selon règles définies aux Conditions Générales.

En cas d'Incident, le Client adresse à Kosmos le signalement complet et précis de l'Incident rencontré et des circonstances de sa survenance, exclusivement via la plateforme mise à disposition par Kosmos.

En cas de demande d'Assistance, le Client adresse à Kosmos le contexte précis de sa demande et l'objectif souhaité, exclusivement via la plateforme mise à disposition par Kosmos.

Seuls les Utilisateurs désignés par le Client comme interlocuteurs privilégiés (deux (2) maximum par défaut) et spécialement formés au fonctionnement et à l'administration de la Solution sont autorisés à signaler un Incident ou effectuer une demande d'Assistance.

Le signalement des Incidents implique le strict respect par le Client de son obligation de collaboration, telle qu'elle est stipulée aux Conditions Générales. A ce titre, le Client se reporte à la documentation du Service SaaS avant tout signalement, et décrit de façon précise et exhaustive les symptômes de l'Incident et les circonstances de sa manifestation. Le Client reconnaît que sa collaboration est essentielle dans la résolution des Anomalies, tout retard ou imprécision de sa part, ainsi que tout défaut de signalement, exonérant Kosmos de sa responsabilité au titre des niveaux de services et/ou plus généralement de la Maintenance et du Rétablissement.

11. ASSISTANCE

Le Client dispose d'un certain volume de Crédits-temps et/ou d'UO de service stipulé au Devis, pour demander à Kosmos d'intervenir au titre de l'Assistance.

L'Assistance est technique ou fonctionnelle, et peut comprendre selon stipulations du Devis ou de la Proposition commerciale, plusieurs types de prestations :

- i. des prestations simples d'assistance au fonctionnement du Service SaaS, ou à titre exceptionnel, l'analyse d'Incidents non couverts par la Maintenance ou le Rétablissement ;
- ii. des prestations de formation aux Utilisateurs, d'installation de Nouvelles versions ou Mises à jour du Logiciel...

Les prestations d'assistance exécutées dans le cadre des Crédit-temps correspondent à des demandes d'Assistance simple du Client (intervention de courte durée correspondant au type (i) décrit ci-dessus).

Dans tous les cas, l'Assistance est exécutée par téléphone ou télémaintenance, et n'est soumise à aucun niveau de service compte tenu du rôle central de l'Utilisateur.

Tout Crédit-temps et/ou Unité d'œuvre entamé est du. La durée et le nombre de chaque type d'UO et/ou de Crédits-temps sont définis au Devis. Les Crédits-temps et UO ne permettent pas la réalisation de développements spécifiques.

Dès lors qu'un Ticket est ouvert relevant d'une demande d'Assistance, Kosmos peut déclencher l'exécution d'un(e) ou plusieurs Crédits-temps ou UO nécessaires pour exécuter la demande, sans accord préalable du Client. Le Ticket est clos une fois la prestation d'Assistance achevée.

12. MAINTENANCE ET RETABLISSEMENT

En toute hypothèse, les délais stipulés ci-après sont indicatifs, en particulier s'agissant des Logiciels Tiers inclus dans la Solution qui peuvent impliquer une escalade de Kosmos vers l'éditeur concerné. Kosmos ne saurait être responsable de tout retard induit par l'éditeur tiers qui ne répondrait pas dans des temps compatibles avec les niveaux de service stipulés ci-dessous. En outre, aucun niveau de service ni option proposé par un éditeur tiers n'est opposable à Kosmos, les présentes constituant l'unique engagement de Kosmos au titre de la Maintenance du Service SaaS.

12.1 Niveaux de service

En cas d'Anomalie, Kosmos s'engage à intervenir dans les délais suivants, calculés sur les seules plages horaires d'intervention stipulées dans Article « Signalements et demandes » dans le cadre d'une obligation de moyens et sous réserve de l'article « Disponibilité » ci-avant :

Délais	S1	S2
Prise en charge (ou « garantie de temps d'intervention » ou « GTI »)	2 h	4 h
Rétablissement ou contournement (« GTR »)	4 h (objectif 99,5%)	48 h (objectif 98%)

La GTI est calculée à partir de la première Heure ouvrée Kosmos suivant le dépôt du signalement de l'Incident par le Client sur la plateforme d'assistance de Kosmos (ex : pour un Incident de sévérité 2 signalé à 8h le matin, la GTI peut s'étendre jusqu'à 13h).

La GTR court à compter du diagnostic de l'Anomalie effectué par Kosmos, sous réserve de disposer de toutes les informations nécessaires à la reproduction de celle-ci. Il est précisé qu'en cas de d'Anomalie Applicative la GTR correspond au délai de fourniture d'une solution de contournement.

En outre, la supervision automatique du Service SaaS est susceptible d'identifier directement des Anomalies Système/Serveur hors des plages ouvrées. Même si elles ne donnent pas lieu à la création d'un Ticket, l'identification de ces Anomalies déclenche une intervention en vue de rétablir le service dans les délais indiqués ci-dessus et selon le niveau de sévérité de l'Anomalie.

Concernant les Anomalies mineures, il est précisé que :

- les Anomalies Système/Serveur pourront être traitées sous un délai indicatif de rétablissement (GTR) de 48 heures à compter de leur diagnostic ;
- les Anomalies Applicatives pourront faire l'objet d'une correction dans le cadre de l'installation d'une Mise à jour ultérieure de la Solution.

S'agissant des Logiciels Tiers inclus dans le périmètre de la Solution, Kosmos ne dispose pas d'accès aux codes sources, sauf si le Client est titulaire d'un tel accès qu'il a transféré à Kosmos dans le cadre du Contrat et que Kosmos a accepté au plus tard à l'issue de la phase d'initialisation. Ainsi, le Client concède par la présente, en tant que de besoin, le droit pour Kosmos d'effectuer la Maintenance des Logiciels Tiers intégrés au périmètre de la Solution. A défaut, Kosmos n'est pas habilité à intervenir directement sur le code source des Logiciels Tiers et sa responsabilité se limite à escalader le signalement de l'Incident à l'éditeur concerné.

12.2 Exclusions

En toute hypothèse, Kosmos ne peut être tenue responsable ni prendre en charge, au titre du Rétablissement ou de la Maintenance toute Anomalie liée à (i) une utilisation de la Solution non conforme à sa destination, à sa documentation ou aux préconisations de Kosmos, (ii) une panne matérielle ou logicielle d'un ou plusieurs éléments du système informatique ou réseau du Client, (iii) une défaillance des réseaux de communications électroniques, ralentissement ou engorgement du réseau internet ou du réseau du Client, (iv) un paramétrage de l'environnement informatique ou des postes du Client, (v) un refus du Client de collaborer avec Kosmos dans la résolution des Anomalies, (vi) une incompatibilité entre le Service SaaS et de nouveaux matériels ou logiciels tiers mis en œuvre par le Client sans validation préalable par Kosmos, (vii) une contamination du système informatique du Client par un virus informatique, (viii) un acte de piratage ou une intrusion frauduleuse dans le système informatique du Client, (ix) l'intervention d'un tiers sur le Service SaaS non autorisée par Kosmos, (x) et plus généralement à tout acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage du Client ou d'un tiers, ou détérioration due à un cas de force majeure. En cas de dysfonctionnement du à l'un de ces cas, le Client peut demander à Kosmos une tentative de remise en état sur devis accepté.

En cas de modification de son système informatique par le Client, celui-ci en informe au préalable Kosmos par écrit, dès lors que cette modification est susceptible d'avoir un impact sur le fonctionnement du Service SaaS ou l'exécution de sa Maintenance. Le cas échéant, Kosmos notifie alors au Client, sous quinze (15) Jours ouvrés à compter de la réception de l'information du Client, les conséquences techniques ou tarifaires de la Maintenance qui seraient induites par la modification du système du Client. A défaut d'information par le Client, Kosmos dégage toute responsabilité dans l'utilisation du Service SaaS et dans l'exécution de sa Maintenance, ce que le Client reconnaît.

13. SUIVI DES INTERVENTIONS

Chaque intervention d'Assistance ou de Maintenance fait l'objet d'un Ticket chez Kosmos, qui consigne l'heure de prise en compte du signalement d'un Incident ou de la demande d'Assistance, les explications du Client, les éventuelles corrections effectuées, solutions proposées ou réponses apportées par Kosmos, jusqu'à clôture de l'Anomalie ou de la demande d'Assistance sur la plateforme de suivi. En cas de litige, seuls les logs et enregistrements de Kosmos font foi, ce que le Client reconnaît. Il est rappelé que les niveaux de services (GTI, corrections, GTR) précisés ci-avant, ne s'appliquent pas aux demandes d'Assistance.

14. EVOLUTION DU SERVICE SAAS

L'Évolution du Service SaaS est effectuée selon la feuille de route (roadmap) définie par Kosmos, et est comprise dans la redevance d'abonnement. Le Client ne peut s'opposer à une montée de version, sauf à perdre le bénéfice de la Maintenance. Kosmos procède seul à l'installation des Mises à jour et/ou Nouvelles Versions directement sur l'Infrastructure, et fonctionnalités et performances équivalentes. Le Client bénéficie ainsi des améliorations du Service SaaS sans avoir à installer de Nouvelle Version de la Solution, Kosmos prenant en charge cette Évolution par télémaintenance.

L'Évolution du Service SaaS ne comprend pas les éventuelles demandes fonctionnelles spécifiques de la Solution que le Client souhaiterait, ni la mise à niveau des Logiciels Tiers en cas d'Évolution du Service SaaS, ni la mise à niveau du Service SaaS en cas d'évolution des Logiciels Tiers. Le cas échéant, le Client expose son besoin à Kosmos qui émet un Devis distinct pour les développements spécifiques ou adaptations à effectuer sur la Solution. Si le Client confirme par écrit s'il passe commande des travaux, Kosmos installe le développement spécifique ou l'adaptation sur l'Infrastructure, et le Client y accède via sa connexion au Service SaaS, sous réserve de s'acquitter du prix desdits travaux spécifiques. Tout développement ou adaptation spécifique fait l'objet d'une recette par le Client selon les modalités stipulées à l'article 654 des Conditions Générales Kosmos.

15. CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie du Service SaaS et des prestations de Kosmos, le Client s'engage à payer :

1. Les coûts d'Initialisation stipulés au Devis ;
2. La redevance trimestrielle d'abonnement au Service SaaS ;
3. Toute Prestation complémentaire réalisée par Kosmos en relation avec le Service SaaS stipulée au Devis.

La redevance du Service SaaS est stipulée au Devis. Elle comprend les prestations d'hébergement, de sauvegarde, de Rétablissement, de Maintenance, d'Évolution, ainsi que le volume de Crédits-temps et/ou d'UO d'Assistance définis dans le Devis à réaliser sur la durée du Contrat, et les droits d'utilisation du Service SaaS dans le respect du périmètre fonctionnel. La facturation du Service débute à l'ouverture de l'accès du Client.

La redevance est calculée en fonction (i) des options fonctionnelles choisies par le Client, et le cas échéant, (ii) du nombre le plus élevé d'Utilisateurs constaté pendant le mois par Kosmos.

Si le Service SaaS est facturé selon le nombre d'Utilisateurs, les factures rappellent le nombre de comptes ouverts. Dès lors qu'ils sont désignés nominalement pour bénéficier du Service SaaS, les accès des Utilisateurs ne peuvent être transférés d'un Utilisateur à l'autre. Le nombre maximal d'Utilisateurs du Client est défini pour la durée du Contrat. Sous ce seuil, le Client peut augmenter ou diminuer le nombre des Utilisateurs, qui est mesuré par Kosmos et permet d'adapter la facturation mensuelle en fonction du nombre le plus élevé d'Utilisateurs actifs dans le mois. Si le Client dépasse le plafond contractuel, Kosmos adapte la redevance à la tranche de facturation supérieure à compter de la date de dépassement, ce que le Client reconnaît.

Si le Service SaaS n'est pas facturé en fonction du nombre d'Utilisateurs, Kosmos facture un montant trimestriel visé au Devis et effectue une régularisation en fin d'année au regard de la consommation du Client, les relevés de Kosmos faisant foi.

Si le Client a consommé l'intégralité des Crédits-temps et/ou UO d'Assistance commandés avant le terme de la période contractuelle, il peut commander un ou plusieurs carnets de Crédits-temps et/ou d'UO complémentaires aux fins d'Assistance, au tarif applicable à l'époque de sa commande complémentaire. A défaut, il ne bénéficie plus du service d'Assistance, jusqu'à nouvelle commande.

Enfin, les Services Complémentaires font l'objet d'une commande spécifique d'Unités d'œuvre, soit dès le Devis initial, soit ultérieurement pendant le Contrat dans des Devis spécifiques, et sont facturés selon échéancier précisé au Devis.

16. REVERSIBILITE

À l'échéance du Contrat, ou en cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, Kosmos s'engage à adresser au Client une copie de l'ensemble des Données en format technique standard, dans leur dernier état à la date de

la demande, et détruit toute copie sur l'Infrastructure après information du Client. S'agissant d'un Service en mode SaaS, aucune autre tâche n'est comprise dans la réversibilité standard. Le Client pourra toutefois commander une prestation d'assistance à la réversibilité sur devis accepté, pour les coûts et durée précisés au devis.

17. AUDIT

Dans la limite d'une fois par année civile, Kosmos autorise le Client à procéder à un audit du Service SaaS. Le Client peut également faire intervenir un tiers sous réserve d'obtenir l'accord préalable de Kosmos et la conclusion d'un engagement de confidentialité. Le Client doit avertir par écrit Kosmos de l'engagement de l'audit en respectant un préavis d'au moins dix (10) jours. De plus, la durée de l'audit ne peut excéder trois (3) jours. Dans la mesure du possible et sous réserve des obligations liées au Service SaaS, Kosmos s'engage à collaborer aux opérations d'audit, notamment en donnant accès au journal d'exploitation ainsi qu'à l'outil de supervision du Service SaaS. Les auditeurs pourront accéder aux locaux de Kosmos sous réserve de respecter les horaires d'ouverture et règlements en vigueur. Pendant toute la durée de l'audit, Kosmos sera dégagé de toute responsabilité en cas de perturbation de la qualité de service. Toute intervention supplémentaire de Kosmos, y compris pour rétablir la qualité de service, donnera lieu à facturation supplémentaire aux taux journaliers habituels.

À l'issue de l'audit le Client s'engage à communiquer à Kosmos un exemplaire du rapport d'audit, qui pourra donner lieu à des échanges entre les Parties le cas échéant. En tout état de cause, l'intégralité des frais exposés par le Client au cours de l'audit restera supportée par le Client, aucune demande de remboursement ne pouvant être adressée à Kosmos.