

CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS INFORMATIQUES

Applicables à compter du 01/01/2020

Les présentes conditions spécifiques (ci-après les « Conditions spécifiques ») ont pour objet de préciser les conditions dans lesquelles **HIGH CO DATA**, société par actions simplifiée, au capital de 636 966 €, dont le siège social est à Aix-en-Provence, immatriculée sous le numéro 403 096 670 (RCS Aix-en-Provence) (ci-après « le Prestataire ») fournit au Client des prestations informatiques, que le Client lui confie. Toute commande de Prestations par le Client emporte l'acceptation expresse et sans réserve par le Client des présentes Conditions spécifiques et des Conditions générales de service du Prestataire, à l'exclusion de toutes autres conditions émises par le Client, même antérieures en date, sous réserve des conditions particulières expressément acceptées par le Prestataire. En cas de contradictions entre les présentes Conditions spécifiques et les Conditions générales de service du Prestataire, les dispositions des présentes Conditions spécifiques prévalent.

1) DEFINITIONS

Prestation : toutes prestations informatique que le Client confie au Prestataire, telles que notamment :

- La conception, le développement et la réalisation de sites internet et applications mobiles (ci-après les « Sites » et « Applications »),
- La réalisation d'un service de gestion d'opérations promotionnelles via la mise à disposition et le paramétrage d'une plateforme de jeu et/ou de gestion d'offres de remboursement en marque blanche (ci-après la « Plateforme »),
- Ainsi que toutes les prestations associées telles que notamment la maintenance et l'hébergement de ces Livrables.

Livable : désigne tout composant matérialisant le résultat d'une Prestation, et notamment au sens des présentes conditions spécifiques, les Sites, Applications et/ou Plateformes développés et/ou mis à disposition par le Prestataire au Client.

Anomalie : désigne tout défaut ou non-conformité du Livable par rapport aux Spécifications Fonctionnelles et performances convenues entre les Parties dans le Devis ou dans tout autre document sur lequel les Parties se sont accordées par Ecrit, ainsi que tout résultat incorrect ou procédure causant une action incorrecte alors que le Livable est utilisé conformément à sa destination.

Anomalie Bloquante : désigne toute Anomalie rendant impossible toute utilisation du Livable ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Livable.

Anomalie Majeure : désigne toute Anomalie rendant impossible l'utilisation de certaines fonctionnalités du Livable mais n'empêchant pas le service d'être assuré.

Anomalie Mineure : désigne toute Anomalie qui n'est ni Bloquante, ni Majeure.

Plateforme : désigne la plateforme informatique de diffusion, d'enregistrement et de suivi des participations à des opérations promotionnelles (ODR et Jeu), mise à disposition en marque blanche et paramétrée par le Prestataire selon les Spécificités Fonctionnelles.

Site et/ou Application : site(s) internet et application(s) mobile(s) dont la conception, le développement et la réalisation sont confiés au Prestataire.

Spécifications Fonctionnelles : désigne les caractéristiques techniques et fonctionnelles du Livable, établies sur la base de l'expression de besoin fourni par le Client, sous la forme d'un brief, d'un cahier des charges, ou tout autre document, etc.

2) CONDITIONS D'EXECUTION SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS INFORMATIQUES

Définition des Prestations

Préalablement à la mise en route de toutes Prestations, Le Client transmet au Prestataire une expression de besoin contenant les informations concernant la Prestation qu'il souhaite confier au Prestataire. Sur la base de ces informations, le Prestataire établit un Devis fixant :

- Les modalités et les délais de réalisation des Prestations,
- Les montants hors taxes des coûts des Prestations
- Le cas échéant, l'engagement du Prestataire de fournir des Spécifications Fonctionnelles qui détailleront les caractéristiques techniques et fonctionnelles du Livable et un Planning détaillé.

Une fois le Devis validé par le client, suivra une phase de cadrage, durant laquelle les Parties détailleront les modalités de réalisation des Prestations et à l'issue de laquelle le Prestataire, fournira, si cela a été prévu dans le Devis, des Spécifications Fonctionnelles détaillées ainsi qu'un Planning détaillé de réalisation des Prestations. Le client reconnaît et accepte que des ajustements pourront être apportés aux éléments contenus dans le Devis initial (périmètre et prix des prestations) suite à cette phase de cadrage. Le client s'engage à valider les éventuels Spécifications Fonctionnelles et Plannings détaillés, dans le délai convenu entre les Parties et au plus tard dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de leur envoi par le Prestataire. A défaut de validation de la part du Client dans ce délai, les Spécifications Fonctionnelles et Plannings détaillés seront réputés avoir été acceptés de manière tacite par le Client. A l'issue de la phase de cadrage et une fois les Spécifications Fonctionnelles et Plannings validés, le Prestataire commencera à réaliser ses Prestations de développement et/ou paramétrage des Livrables conformément aux modalités validées par Ecrit entre les Parties. Toute demande du Client concernant un élément non inclus dans le Devis et/ou les Spécifications Fonctionnelles donnera lieu à une rémunération complémentaire sur devis et à un nouveau Planning.

Calendrier et délais

Les calendriers et délais de réalisation des prestations et de fourniture des Livrables sont indiqués dans les Plannings détaillés et validés par Ecrit par les Parties (Ci-après « Planning »). Chaque étape est indiquée, prenant en compte les temps de développement et/ou de paramétrage et de validation. Le Client s'engage à fournir au Prestataire tous les éléments et informations nécessaires à la réalisation des Livrables, dans les délais convenus avec le Prestataire afin de ne pas entraver le calendrier de développement des Livrables. Tout retard imputable au Client entraînera un décalage corrélatif du calendrier, dont le Prestataire ne pourra être tenu responsable.

Recette des Livrables

La recette a pour objet de vérifier le bon fonctionnement technique et fonctionnel du Livable dans son environnement normal d'exploitation. Une fois le Livable testé par le Prestataire, ce dernier mettra à disposition du Client le Livable sur un serveur de recette. Les Parties s'engagent alors à réaliser une recette du Livable sur le serveur de recette dédié à cet effet. La recette du Livable s'établit de la manière suivante : à compter de la mise à disposition du Livable sur le serveur de recette, le Client disposera des délais conformes au Planning convenu entre les Parties, pour tester et analyser le bon fonctionnement du Livable par rapport au fonctionnement attendu, tels qu'il résulte des éventuels Spécifications Fonctionnelles, Plannings ou autres documents Ecrits validés entre les Parties. Dès que ce contrôle sera satisfaisant et dans un délai conforme au Planning, un procès-verbal de recette devra être validé par Ecrit par le Client. A l'issue de cette phase de recette, le Client pourra :

- Si des Anomalies Majeures et/ou Bloquantes subsistent, refuser la réception. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à apporter les corrections demandées par le Client dans les meilleurs délais à compter du refus de réception afin de pouvoir proposer le Livable pour une nouvelle validation. Si le Livable ne peut toujours pas être acceptée à l'issue de cette phase de prolongation, les Parties escaladeront les points de désaccord. Les Parties définiront alors un plan d'action pour permettre au Client de réceptionner le Livable.
- Si aucune Anomalie ne subsiste, prononcer la recette définitive par email et/ou en signant un « Procès-Verbal de Recette définitive ».
- Si seules des Anomalies Mineures subsistent, prononcer la recette avec réserves par email et/ou en signant un « Procès-Verbal de Recette avec réserves ».

Une fois le « Procès-Verbal de Recette définitive » et/ou le « Procès-Verbal de Recette avec réserves » signé ou validé par e-mail par le Client, le Prestataire est autorisé à procéder à l'Installation du Livable sur le serveur de production et à sa mise en ligne.

Mise en ligne des Livrables

Le Prestataire s'engage à assurer la mise en ligne du Site conformément aux Spécifications fonctionnelles. Aucune mise en ligne ne sera effectuée sans l'accord Ecrit du Client, qui s'engage à répondre au Prestataire dans les délais conformes au Planning. Dans le cas où le Client aurait prononcé la recette avec réserves, le Prestataire s'engage à corriger les Anomalies Mineures restantes dans les meilleurs délais à compter de la validation de la Recette avec réserves. A l'issue de ce délai de correction, le Client validera la levée des réserves par e-mail ou en signant un « PV de recette définitive ». Une fois le Livable mis en ligne, les Parties vérifieront, dans le délai convenu entre elles, que le Livable fonctionne correctement dans son environnement de production, et qu'aucun décalage n'existe par rapport aux tests effectués sur le serveur de recette. Pendant cette phase dite de « repasse » dont la durée, ne pourra pas dépasser une période convenue par Ecrit entre les Parties à compter de la mise en ligne, et au fur et à mesure de la notification des éventuelles Anomalies découlant du passage d'un environnement de test à un environnement de production, le Prestataire s'engage à apporter les corrections demandées par le Client dans les meilleurs délais. A l'issue de cette phase de « repasse », le Client confirmera par Ecrit au Prestataire l'acceptation et la réception du Livable dans son environnement de production. A défaut de validation de la part du Client dans un délai de 5 jours à l'issue de la phase de repasse, la réception du Livable dans son environnement de production sera réputée avoir été acceptée de manière tacite par le Client.

Disponibilité de la Plateforme

Dans le cadre de ses services de gestion d'opérations promotionnelles via la mise à disposition et le paramétrage d'une Plateforme de jeu ou de gestion d'offres de remboursement en marque blanche, le Prestataire s'engage à un taux de disponibilité du service pendant la durée de l'opération de 99,9% (hors maintenance).

Période de garantie des Sites et Applications (hors Plateforme)

Pendant une période égale à 15% de la durée des prestations de développement, ne pouvant pas dépasser une durée de plus d'un (1) mois, à compter de la date de recette définitive du Livable, s'ouvre une période de garantie au cours de laquelle, le Prestataire s'engage à effectuer, à ses frais, et dans les conditions définies ci-dessous, la maintenance corrective du Livable ; et ce, aux fins de permettre la correction de défauts qui n'auraient pas été détectés durant la phase de recette.

Maintenance corrective des Sites et Applications (hors Plateforme)

La maintenance corrective regroupe les corrections des Anomalies affectant le fonctionnement des Sites et Applications. Lorsque le Client confie au Prestataire la maintenance corrective des Sites et Applications et sauf dispositions particulières convenues par Ecrit entre les Parties les dispositions ci-après s'appliquent. Les Prestations de maintenance débuteront à l'issue de la phase de garantie et se reconduiront automatiquement par périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation par l'une des Parties notifiée à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, notifiée au moins trois (3) mois avant la fin de la période précédente. Une assistance technique gratuite est disponible tous les jours ouvrés en France, de 9 à 18 heures. Le Prestataire s'efforcera de résoudre dans les meilleurs délais les difficultés relevant de l'exploitation des Sites et/ou Applications auxquelles le Client se trouverait confronté et/ou qui auront été détectées par le Prestataire. Le Client signale les Anomalies en s'efforçant de donner le maximum d'informations utiles. Le Prestataire établit le diagnostic des Anomalies signalées par le Client. Le Prestataire apporte des corrections et effectue les tests nécessaires avant validation par le Client et mise en ligne. Le Prestataire s'engage à intervenir en :

- 12 heures ouvrées maximum à compter de la notification de l'incident pour les Anomalies Bloquantes ;
- 48 heures ouvrées maximum à compter de la notification de l'incident pour les Anomalies Majeures ;
- 4 jours ouvrés maximum à compter de la notification de l'incident pour les Anomalies Mineures.

Les délais se décomptent à compter de la réception du signalement de l'Anomalie, reçu dans les heures et les jours ouvrables.

Maintenance évolutive des Livrables

Il est convenu entre les Parties que toute évolution des Livrables non prévue dans le Devis et/ou les Spécifications Fonctionnelles, devra faire l'objet d'un devis complémentaire préalablement accepté par le Client.

Hébergement des Livrables

Les modalités d'hébergement du/des Livrable(s) sont détaillées dans le Devis. Sauf conditions particulières contraires prévues entre les Parties par Ecrit, les Prestations d'hébergement débuteront à compter de la mise en ligne du/des Livrables sur le serveur de recette et se reconduiront automatiquement par périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation par l'une des Parties notifiée à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, notifiée au moins trois (3) mois avant la fin de la période précédente. Toute demande d'évolution du/des Sites (fonctionnalité supplémentaire, développements spécifiques, etc...) donnera lieu à une rémunération complémentaire d'hébergement, sur Devis.

Réversibilité

En cas de cessation des Prestations, le Prestataire s'engage, dans la mesure où le Client en fait la demande, à lui apporter son concours pour lui permettre de reprendre l'ensemble des Prestations que le Client lui avait confiées, qu'il les assure lui-même, ou qu'il les confie à un tiers. A réception de cette demande, le Prestataire lui indiquera, en fonction des demandes du Client:

- Le délai de restitution ;
- Le coût de cette restitution, qui sera déterminé en fonction du nombre de jours homme estimés et fera l'objet d'un Devis supplémentaire.

Le Prestataire pourra conserver une copie des fichiers qu'il est tenu de conserver en vertu des obligations légales lui incombant, sous réserve que cette conservation se fasse dans le respect de ses engagements de confidentialité et de sécurité, et de toute loi ou réglementation applicable.

Propriété intellectuelle

Les droits patrimoniaux de propriété intellectuelle, attachés aux Livrables et travaux réalisés par le Prestataire dans le cadre de la fourniture des Prestations, ne sont pas cédés au Client sauf mention expresse contraire devant notamment prévoir la durée, le territoire et le montant du prix de la cession. Le cas échéant, ces éléments de cession sont indiqués dans le Devis établi pour les Prestations ou dans un devis spécifique. A défaut, aucun droit n'est cédé. Il est précisé entre les Parties que dans le cas des prestations informatiques impliquant la mise à disposition en marque blanche par le Prestataire de sa Plateforme et/ou le développement de Sites internet et/ou Applications mobiles à destination des consommateurs, ces Livrables resteront la propriété du Prestataire, qui confie par les présentes au Client un simple droit d'utilisation et d'exploitation desdits Livrables, pendant toute la durée de l'Opération concernée.

3) CONDITIONS FINANCIERES SPECIFIQUES AUX ACTIVITES INFORMATIQUES

Modalités de paiement des prestations

La totalité de la rémunération des prestations de développement et/ou de paramétrage des livrables, sera due à compter de la mise en ligne du ou des Livrables.