

**Conditions Générales de Vente et d'Utilisation
de la Solution Online CRM360°**

Sommaire

ARTICLE 1 - Acceptation	2
ARTICLE 2 - Définitions.....	2
ARTICLE 3 - Objet.....	3
ARTICLE 4 - Durée.....	3
ARTICLE 5 - Description de la Solution Online CRM360° hébergée	4
1. Fonctionnalités de base	4
2. Sécurité	4
3. Hébergement	4
4. Maintenances	5
ARTICLE 6 - Obligations du Fournisseur	5
ARTICLE 7 - Obligations du Client	5
ARTICLE 8 - Propriété intellectuelle	5
1. Droits d'auteur	6
2. Marques	6
3. Bases de données	6
4. Concession de licence d'exploitation	6
5. Concession d'un droit d'utilisation	6
6. Droit des tiers.....	6
ARTICLE 9 - Traitement des Données.....	6
1. Propriété des Données.....	6
2. Données à caractère personnel	7
ARTICLE 10 - Conditions financières.....	9
ARTICLE 11 - Garanties et Responsabilité.....	10
1. Accès à la Solution Online CRM360°	10
2. Données mises en ligne sur la Solution Online CRM360° par le Client.....	10
3. Contenu de la Solution Online CRM360°	11
4. Force majeure.....	11
5. Intervention du Fournisseur	11
ARTICLE 12 - Cookies et logs de connexion.....	11
ARTICLE 13 - Sous-traitance.....	11
ARTICLE 14 - Résiliation	12
ARTICLE 15 - Réversibilité	12
ARTICLE 16 - Incessibilité	12
ARTICLE 17 - Confidentialité.....	12
ARTICLE 18 - Intégralité	12
ARTICLE 19 - Loi applicable et tribunal compétent	13
ARTICLE 20 - Election de domicile.....	13
ANNEXE 1 : OFFRES ET CONDITIONS FINANCIERES.....	15
ANNEXE 2 : SERVICE LEVEL AGREEMENT	17

ARTICLE 1 - Acceptation

L'accès et l'utilisation de la plateforme web de Gestion de Données de la Relation Client (ci-après dénommée la « Solution Online CRM360° ») éditée par la société Follow The Sun SAS, au capital de 1.547.143 €, dont le siège social est sis au 53 avenue de Flandre, MARCQ EN BAROEUL, France et immatriculée au RCS de Lille-Métropole sous le numéro 534 382 478, (ci-après dénommée le «Fournisseur») et les services qui y sont proposés sont soumis au respect des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU).

Tout accès et/ou utilisation de la Solution Online CRM360° suppose l'acceptation sans restriction et le respect de l'ensemble des termes des présentes conditions.

Elles constituent un contrat entre le Fournisseur et le Client (défini ci-après) qui accède, en s'étant préalablement inscrit et en ayant créé un compte, à la Solution Online CRM360°.

Le Fournisseur se réserve la possibilité de faire évoluer à tout moment la Solution Online CRM360° ainsi que les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, ou encore de compléter celles-ci par de nouvelles conditions contractuelles complémentaires. Une communication préalable sera effectuée par le Fournisseur par le moyen de communication approprié. Les nouvelles Conditions Générales de Vente et d'Utilisation seront applicables le premier jour du mois suivant la notification.

Les Conditions générales sont susceptibles d'évoluer à tous niveaux :

- Evolution de réglementation
- Modification des conditions d'utilisation ou périmètre de la solution
- Modification des conditions financières (cf. délai de prévenance prévu à l'article 10)

C'est pourquoi il est conseillé au Client de consulter régulièrement les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, afin de se référer à la dernière version en vigueur qui sera applicable.

Dans l'hypothèse où le Client ne souhaite pas accepter tout ou partie des présentes conditions générales, il lui est demandé de renoncer à tout usage de la Solution Online CRM360°, en utilisant la possibilité de résilier le présent contrat conformément aux dispositions de l'article 4.

ARTICLE 2 - Définitions

« Accès » : moyens techniques permettant de rendre accessible, dans les meilleures conditions de performance et de sécurité possibles, la Solution Online CRM360° hébergée par le Fournisseur (ou ses partenaires).

« Anomalie bloquante » : Tout défaut qui empêche totalement l'utilisation de la Solution Online CRM360°.

« Base de données » : désigne toute base de relation Client composée de Données à caractère personnel.

« Client » : personne physique ou morale utilisatrice de la Solution Online CRM360° et pouvant être un Client Final Mutualisé ou un Client Final Dédié.

« Client Final » : personne morale utilisatrice de la Solution Online CRM360°.

« Client Final Mutualisé » : personne morale utilisatrice de la Solution Online CRM360° mise en œuvre sur une plateforme technique mutualisée.

« Client Final Dédié » : personne morale utilisatrice de la Solution Online CRM360° mise en œuvre sur une plateforme technique dédiée.

« Consommateur » : personne physique figurant dans la base de données du Client et destinataire des opérations générées par le Client via la Solution Online CRM360°.

« Documentation » : description technique et fonctionnelle de la Solution Online CRM360° à consulter en ligne sur le site <http://support.fts-services.com>.

« Données à caractère personnel » : toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

« Données Techniques » : désigne l'ensemble des données créées ou générées lors de l'utilisation de la Solution Online CRM360° pour son bon fonctionnement, n'ayant aucun caractère fonctionnel ou marketing, et stockées sur les serveurs du Fournisseur (ou ses partenaires). Ex : Identifiant technique, Log, etc...

« Hébergement » : définit les moyens mis en œuvre par le Fournisseur et/ou ses partenaires afin de mettre à disposition l'offre de Services Online CRM360°.

« Identifiants » : nom d'utilisateur et mot de passe du Client lui permettant d'avoir accès à ses Données et aux Services de la Solution Online CRM360° hébergée par le Fournisseur (ou ses partenaires).

« Incident » : Tout défaut rendant impossible l'utilisation d'une partie des fonctions de la Solution Online CRM360°.

« Le/Les Services » : désigne(nt) l'ensemble des fonctions de la Solution Online CRM360° telles que l'intégration automatique des flux, les comptages/ciblages des données, la gestion de campagnes, etc...tels que définis dans la Documentation figurant sur le site <http://support.fts-services.com>.

« Partenaire « Business » » : personne morale partenaire de Follow The Sun réalisant la promotion de la Solution Online CRM360° auprès de ses Client(s). Le Partenaire « Business » devra concomitamment régulariser un accord de confidentialité spécifique ainsi qu'un contrat de partenariat « Business ».

« Saas (Software as a Service) » : mode de mise à disposition de la Solution Online CRM360° au Client et permettant un accès par le navigateur internet du Client.

« Utilisateur » :

« User » : Toute personne physique ou tout système technique disposant d'un identifiant et d'un mot de passe, utilisant les Services de la Solution Online CRM360° et disposant de la totalité ou d'une partie des droits sur les Services de la Solution Online CRM360°.

« Referent User » ou « Administrateur » : Toute personne formellement habilitée par le signataire des présentes Conditions Générales, à gérer les habilitations des utilisateurs pour le compte du Client. Le Referent User est habilité à :

- demander l'ouverture, la clôture, la modification des accès « User » ;
- gérer les référentiels data (création, modification, suppression)
- assurer le monitoring technique (visualisation de la plateforme, des logs, etc...).

Le « Referent User » ou « Administrateur » est habilité à demander un accès « User » pour une personne morale distincte de celle du Client : prestataire du Client, par exemple. Le Client est formellement informé que cette dernière action et ses conséquences sont sous son entière responsabilité.

Les demandes d'ouverture, de clôture et de modification des accès « User » sont effectuées par le « Referent User » directement via l'interface mise à la disposition par le Fournisseur à cet effet ; ou à défaut via le formulaire fourni en Annexe 3.

Tout changement de Referent User pourra valablement être notifié au Fournisseur par tous moyens avec accusé de réception (voie électronique, papier, etc...). Cette notification pourra être effectuée par le signataire des présentes ou par tout collaborateur du Client dûment habilité à cette fin.

« Utilisation » : concession d'un droit d'utilisation non exclusif, nominatif, personnel et temporaire sur la Solution Online CRM360° hébergée par le Fournisseur et/ou ses partenaires.

ARTICLE 3 - Objet

Les présentes ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part, le Fournisseur met à disposition du Client la Solution Online CRM360° et d'autre part, les conditions dans lesquelles le Client accède à ces Services de la Solution Online CRM360° et les utilise.

Les présentes ont également pour objet de définir les différents services afférents à la mise à disposition de la Solution Online CRM360° au Client.

ARTICLE 4 - Durée

Les présentes sont conclues pour une durée indéterminée à compter de leur signature ou de l'envoi des identifiants permettant l'Accès à la Solution Online CRM360° par le Client.

Le Client pourra y mettre fin à tout moment, avec prise d'effet le premier jour du mois suivant la notification pour les offres de Services Online CRM360° (Voir Annexe 1 : Offres et Conditions Financières).

Concernant les développements d'applicatifs dédiés et/ou l'hébergement sur une plateforme d'hébergement dédiée, le Client pourra y mettre fin selon les modalités fixées dans les CGVU's spécifique rédigé pour ces éléments.

Le Client devra notifier par tout moyen permettant un accusé de réception, soit par lettre recommandée avec accusé de réception, soit par email avec accusé de réception, son intention de cesser l'utilisation des Services Online CRM360° et demander la désactivation de ses identifiants.

Le Fournisseur procédera à la désactivation des identifiants à la prise d'effet de la fin du présent contrat. Dès lors, le Client est informé que toute consommation réalisée entre la date de réception de la demande et sa prise d'effet sera facturée au Client.

Le Fournisseur pourra y mettre fin avec au minimum trois (3) mois de préavis, avec prise d'effet le premier jour du mois suivant la fin du préavis. La résiliation à l'initiative du Fournisseur ne donnera en aucun cas droit au Client de réclamer une quelconque indemnité de rupture. Le Fournisseur devra notifier par lettre recommandée avec accusé de réception RAR son intention de résilier. Il procédera à la désactivation des identifiants à l'issue du préavis. Toute consommation réalisée par le Client durant la période de préavis donnera lieu à facturation.

ARTICLE 5 - Description de la Solution Online CRM360° hébergée

1. Fonctionnalités de base

Les Fonctionnalités de base de la Solution Online CRM360° permettent au Client de mettre en œuvre des opérations de marketing relationnel, soit : comptage, ciblage, envoi de message, etc... tel qu'indiqué dans la Documentation.

Dans le cadre de la mise à disposition de la Solution Online CRM360°, le Client assure avoir pris connaissance de la Documentation qui lui a été remise ou disponible sur le site <http://support.fts-services.com> et offrant une description technique et fonctionnelle de la Solution Online CRM360°.

Le Client assure également que l'utilisation de la Solution Online CRM360° pourra se faire à partir des matériels informatiques dont il dispose et notamment par le biais de ses navigateurs et connexions internet. A titre d'information, la liste des navigateurs validés sera disponible sur le site web <http://support.fts-services.com>.

2. Sécurité

L'Accès à la Solution Online CRM360° mise à disposition et hébergée par le Fournisseur et/ou ses partenaires est sécurisé de façon à protéger, de façon permanente, à l'égard des tiers ou des autres Clients non habilités à en prendre connaissance, toutes les Données qui sont amenées à circuler au travers des systèmes dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online CRM360°.

A cet effet, le Fournisseur transmet au Client les premiers identifiants et codes d'accès personnels et confidentiels, que le Client est amené à modifier régulièrement, selon les bonnes pratiques de sécurité.

L'utilisation et la préservation des identifiants et mots de passe relèvent de la seule responsabilité du Client. Ainsi, toute perte ou divulgation involontaire d'éléments susceptibles de permettre à un tiers de prendre connaissance des identifiants et mots de passe du Client doit être immédiatement signalée par écrit au Fournisseur.

3. Hébergement

3.1 Hébergement des données personnelles et techniques

Aux termes des présentes, le Fournisseur s'engage à assurer au profit du Client une prestation d'hébergement des Services conformément aux principes édictées par la CNIL et présentant les caractéristiques ci-après détaillées :

- Surveillance des serveurs mutualisés permettant d'héberger l'ensemble des données ;
- Gestion des accès :
 - Authentications logiques et gestion des habilitations mis à disposition du Client :
 - L'accès aux données est contrôlé plus précisément par les moyens suivants :
 - Limitation des accès à la Solution aux seules personnes munies d'un identifiant et d'un mot de passe.
 - Déconnexion automatique après vingt (20) minutes d'inactivité (fermeture de session).
 - Surveillance des accès à la Solution Online CRM360° et aux données hébergées ;
 - Sécurisation physique :
 - L'ensemble des serveurs utilisés pour l'hébergement de la Solution Online CRM360° mise à disposition du Client et des données du Client sont situés en Datacenter qui répond aux contraintes de protection thermique et hydrométriques et contre les dégâts des eaux ;
 - L'accès aux locaux est soumis à une liste d'autorisation. Toutes les entrées et sorties sont sous contrôle vidéo, détecteurs d'intrusion et systèmes d'alarme ;
 - Les agents de sécurité sont présents sur le site 24h sur 24h, tous les jours de l'année.
 - Chiffrement des accès au front web et API (protocole HTTPS),
 - Monitoring de Disponibilité de la Plateforme,
 - Filtrage des Accès par Firewall,
 - Sauvegarde selon le plan de sauvegarde,
 - L'hébergement de la plateforme mutualisée CRM360° se fera systématiquement au

sein de l'Union Européenne. A sa demande le client CRM360° mutualisé pourra connaître la localisation exactes de ses données en France ou en Union Européenne

- Le tout, conformément aux SLA en Annexe 2.

4. Maintenances

La maintenance corrective consiste à mettre en place des mesures de contournement ou de correction de tous Incidents ou Anomalies bloquantes qui pourraient apparaître dans l'utilisation conforme de la Solution Online CRM360° et qui pourraient être signalées via l'outil d'ouverture d'incident sur le front <http://support.fts-services.com> ou par mail (support@fts-services.com) pour tous les utilisateurs de la Solution CRM360°.

La maintenance évolutive comprend la mise à disposition à tous les Clients des évolutions et des nouvelles fonctions de la Solution Online CRM360°, sans que le Fournisseur ne s'engage sur une fréquence déterminée.

Les coupures de service de la Solution Online CRM360° liées aux mises à jour, ou aux maintenances feront l'objet d'une communication du Fournisseur sur l'interface d'utilisation accessible aux Clients.

La maintenance ne concerne que la Solution Online CRM360° mise à disposition du Client, à l'exception de la connexion internet et de la configuration informatique du Client, qui relèvent de sa seule responsabilité.

Les délais et durées d'intervention sont également fixés à l'Annexe 2 « Service Level Agreement ».

ARTICLE 6 - Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre tout moyen technique, conforme à l'état de l'art et aux diligences professionnelles, pour maintenir l'intégrité, la sécurité, la confidentialité des Données du Client, ainsi qu'à garantir la sécurité de l'accès à la Solution Online CRM360°, dans le cadre d'une obligation de moyens.

ARTICLE 7 - Obligations du Client

Le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature des présentes, des caractéristiques techniques de la Solution Online CRM360°.

Le Client s'engage à n'utiliser les informations concernant la Solution Online CRM360° mise à sa disposition que pour ses besoins propres ou ceux de sa structure contractante et pour les seules finalités visées aux présentes.

Tout traitement, opération commerciale, transmission, diffusion ou représentation d'informations ou de Données réalisés via la Solution Online CRM360° par le Client, sont effectués sous la seule et entière responsabilité de ce dernier et dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires de chacun des pays d'utilisation des services de la Solution Online CRM360°, et notamment pour la France celles de l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques sur les prospections commerciales prohibées et celles de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.

Le Client s'engage, en particulier, à ne traiter, diffuser, télécharger, ou transmettre par l'intermédiaire de la Solution Online CRM360° que des informations et données dont l'exploitation ne viole aucun droit de propriété intellectuelle ou tout autre droit de tiers, ni ne constitue la commission d'une infraction pénale.

Le client s'engage en outre à signaler sans délai tout incident ou Anomalie bloquante de la Solution Online CRM360° au Fournisseur, et ce au moyen de l'outil d'ouverture d'incident sur l'interface de CRM360° ou par mail (support@fts-services.com) pour tous les utilisateurs de Solution Online CRM360°.

Le Client s'engage également à ne pas entraver ou perturber les Services et les serveurs du Fournisseur et à se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales qui lui sont communiquées par le Fournisseur pour la bonne utilisation de la Solution Online CRM360°.

Le Client reconnaît donc être le responsable entier et exclusif de son identifiant et de son mot de passe qui lui sont remis par le Fournisseur pour l'utilisation de la Solution Online CRM360°. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci.

Le Client est également seul responsable des conséquences des modifications des paramètres de sécurité qu'il pourrait effectuer sur son compte.

En cas de perte de son mot de passe, le Client s'engage à en informer le Fournisseur par écrit sans délai.

ARTICLE 8 - Propriété intellectuelle

La présentation, l'architecture et les processus de la Solution Online CRM360° constituent, ensemble, une œuvre protégée par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle, dont le Fournisseur est titulaire des droits.

Toute reproduction, partielle ou intégrale, est systématiquement soumise à l'autorisation préalable du Fournisseur.

1. Droits d'auteur

Les textes, images, dessins et la présentation ainsi que la charte graphique de la présente Solution Online CRM360° sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Les présentes ne confèrent au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur la Solution Online CRM360°, qui demeure la propriété entière et exclusive du Fournisseur.

Il est interdit de copier, extraire, diffuser ou modifier le contenu de la présente Solution Online CRM360° à des fins commerciales. Le téléchargement ainsi que l'impression de texte, images et éléments graphiques sont autorisés au seul usage privé et non commercial. La reproduction de dessins, images, documents sonores, séquences vidéo et textes dans d'autres publications électroniques ou imprimées nécessite le consentement écrit préalable du Fournisseur.

Le défaut d'autorisation est sanctionné par le délit de contrefaçon.

2. Marques

Les marques et logos figurant sur la Solution Online CRM360° sont des marques déposées et protégées.

Toute reproduction totale ou partielle des marques et/ou logos présents sur la Solution Online CRM360°, effectuée à partir des éléments de la Solution Online CRM360° sans l'autorisation expresse du Fournisseur est constitutive de contrefaçon sanctionnée par les articles L.713-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Le Client autorise le Fournisseur à communiquer sur la relation existante et à faire figurer son nom sur une liste de références, sauf avis contraire exprimé par écrit.

3. Bases de données

Les schémas des bases de données utilisées par le Fournisseur sont protégés par le droit d'auteur ainsi que par la loi du 1er juillet 1998 portant transposition dans le Code de la propriété intellectuelle de la directive européenne du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données.

Sauf autorisation écrite du Fournisseur, toute reproduction, représentation, adaptation, traduction et/ou modification, partielle ou intégrale ainsi que toute extraction substantielle qualitative ou quantitative vers une autre Solution est interdite et

sanctionnée par les articles L.343-4 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

4. Concession de licence d'exploitation

En intégrant des Données sur la Solution Online CRM360°, le Client concède automatiquement une licence d'exploitation au Fournisseur sur ces Données pour les besoins de la gestion de la Solution Online CRM360° et ceci pour le monde entier et pour la durée du présent contrat.

En aucun cas, le Fournisseur ne pourra exploiter les données à d'autres fins que celles indiquées aux présentes CGVU et ne pourra permettre l'accès à des tiers non autorisés, sans l'accord préalable et expresse du Client, propriétaire des données, tel qu'indiqué à l'article 9

Le Client déclare enfin que les droits ainsi concédés ne portent pas atteinte aux droits de tiers et ne font l'objet d'aucune revendication.

Le Client garantit le Fournisseur contre toute revendication de quelque nature que ce soit qui pourrait s'élever au titre de la titularité des droits concédés que ce soit au titre des droits de propriété intellectuelle, ainsi qu'au titre du droit à l'image ou au titre de la concurrence déloyale ou du parasitisme et s'engage à rembourser au Fournisseur toutes sommes auxquelles il serait condamné à ce titre.

5. Concession d'un droit d'utilisation

Par les présentes, le Fournisseur concède au Client, qui l'accepte, un droit personnel, nominatif, non exclusif, temporaire et incessible d'accès et d'utilisation de la Solution CRM360°, dans les conditions définies au présent contrat et ses annexes, et à condition du paiement des coûts correspondants définies en Annexe 1 : Offres et Conditions Financières.

6. Droit des tiers

Dans le cas où la Solution nécessiterait l'utilisation de logiciels tiers, le Fournisseur fait son affaire de l'acquisition des droits et licences correspondants.

ARTICLE 9 - Traitement des Données

1. Propriété des Données

Les parties conviennent que les Données personnelles exploitées, traitées, hébergées, sauvegardées ou encore stockées par le Fournisseur dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online CRM360° pour le compte du Client ou à l'initiative de celui-ci sont et demeurent la propriété du Client.

Ces données personnelles intégrées dans la Solution, se distinguent des Données Techniques lesquelles sont la propriété exclusive de FTS.

2. Données à caractère personnel

Le Client, ci-après le « Responsable de traitement » traite des Données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online CRM360°.

Le Fournisseur est qualifié de Sous-traitant au regard des traitements de Données à caractère personnel que le Client met en œuvre dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online CRM360°.

2.I – Objet

Le présent article 9.2 a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Sous-Traitant s'engage à effectuer pour le compte du Responsable de Traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, le Fournisseur et le Client s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

2.II – Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

Le Sous-traitant met à disposition l'outil CRM360° pour le compte du Responsable de traitement afin que celui-ci puisse importer sa base de données existante, paramétrer des traitements uniques ou récurrents et lancer ces traitements.

Le Client demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés pour son propre compte dans le cadre des services, que ce soit par lui-même, par le Fournisseur ou par des tiers.

La nature des opérations réalisées sur les données est le traitement issu d'un produit logiciel s'appelant CRM360.

La ou les finalité(s) du traitement sont la gestion de campagne marketing et l'analyse de données.

Les données à caractère personnel traitées sont les adresses postales, date de naissance, nom de la société, titre de l'employé, e-mail personnel, e-mail professionnel, nom, prénom, téléphone fixe, téléphone mobile, statut marital, genre, statut civil, nationalité, code postal, langue parlée.

Les catégories de personnes concernées sont les Consommateurs, clients du Responsable de traitement.

Pour l'exécution du service objet des présentes Conditions générales, le Responsable de Traitement met à la disposition du Sous-Traitant les informations nécessaires.

Les données importées par le client dans le cadre des services du Fournisseur restent la propriété du client. Le Fournisseur n'y accède et ne les utilise que lorsque cela est nécessaire dans le cadre de l'exécution des services et dans la limite de ses contraintes techniques. Le Fournisseur s'interdit toute revente desdites données, de même que toute utilisation à des fins personnelles (telles des activités de datamining, de profilage ou de marketing direct).

Le Fournisseur accède aux données uniquement dans deux situations :

- Pour les besoins de l'exécution des services et notamment afin d'optimiser l'assistance aux Consommateurs lorsque ceux-ci contactent le support du Fournisseur. Dans cette hypothèse, les accès aux données des Consommateurs restent encadrés grâce à des habilitations spécifiques et des mesures de contrôle et de sécurité particulières ;
- Afin de répondre aux obligations légales dans le cadre des demandes judiciaires et/ou administratives. Ces demandes sont très strictement encadrées.

2.III – Obligations du Sous-traitant vis-à-vis du Responsable de traitement

Le Sous-traitant s'engage à :

1. Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance.
2. Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement. Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement.
3. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre des présentes Conditions générales.
4. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu des présentes Conditions générales 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.

5. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

6. **Sous-traitance**

Le Sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum de 2 mois à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations des présentes Conditions générales pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

7. **Droit d'information des personnes concernées**

Il appartient au Responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

8. **Exercice des droits des personnes**

Dans la mesure du possible, le Sous-traitant doit aider le Responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le Sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à Maître Benjamin Mourot, Avocat (Cabinet Bignon Lebray, 4 rue des Cannoniers 59000 Lille) à l'adresse : rgpd@fts-services.com

9. **Notification des violations de données à caractère personnel**

Le Sous-traitant notifie au Responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant :

rgpd@fts-services.com

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

10. **Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations**

Le Sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données et pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

11. **Mesures de sécurité**

Le Sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- Hébergement des données sur le sol européen dans des datacenters accrédités ISO 27001 (ou équivalent)
- Cryptage des échanges et des données de bout en bout (accès sécurisé HTTPS, mise à disposition de FTP over SSL, ...)
- Limitation des communications avec l'infrastructure d'hébergement par la mise en place de FIREWALL physiques et/ou logiciels
- Sauvegardes cryptées des données quotidiennement avec une rétention maximale de 1 an
- Limitation des accès à l'infrastructure de production au personnel agréé par authentification

12. **Sort des données**

L'archivage et la suppression des données à caractère personnel dans le fichier du Responsable de traitement sont gérés directement par lui via l'interface utilisateur, ou par l'ouverture d'un ticket, sur le support CRM360°.

13. **Délégué à la protection des données**

Le Sous-traitant communique au Responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données : Maître Benjamin Mourot, Avocat (Cabinet Bignon Lebray, 4 rue des Cannoniers 59000 Lille) à l'adresse : rgpd@fts-services.com

14. Registre des catégories d'activités de traitement

Le Sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- Le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- Dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - o La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
 - o Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - o Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - o Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

15. Documentation

Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le Règlement européen sur la protection des données de la part du sous-traitant et notamment garantir au Sous-traitant que les Données à caractère personnel ont été collectées conformément au règlement européen sur la protection des données, et que le Responsable de Traitement dispose à ce titre des preuves établissant le consentement des individus dont les Données à caractère personnel sont présentes dans le cadre de l'utilisation la Solution Online CRM360° et font l'objet d'une transmission
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant.

ARTICLE 10 - Conditions financières

Les Conditions financières sont détaillées en Annexe 1 : Offres et Conditions Financières des Présentes.

Toute utilisation et consommation des services de la Solution seront facturés au Client dès la transmission des identifiants et mots de passe.

Le Client reconnaît que les utilisations ou consommations de services de l'un quelconque des Utilisateurs de la Solution sont effectuées sous l'entière responsabilité du Client ; et il s'engage à payer l'ensemble des facturations liées à ces utilisations ou consommation de services, lesquelles sont tracées directement dans CRM360°.

L'Utilisation des Services de la Solution Online CRM360° par le Client est facturée le premier jour du mois suivant le mois de consommation effectuée.

La grille tarifaire est révisable à tout moment, sans toutefois dépasser deux (2) révisions par an et 15% par révision, sauf concernant les nouveaux produits et éventuels changements de structure tarifaire. Une communication, préalable à toute modification de cette grille, sera effectuée par le Fournisseur. La nouvelle grille tarifaire sera applicable le premier jour du mois suivant la notification.

Le Client est seul responsable du choix du niveau d'engagement mensuel. Le Client pourra modifier le choix de son niveau d'engagement à tout moment, avec prise d'effet le premier jour du mois suivant la notification par email avec accusé de réception à l'adresse suivante : support@fts-services.com.

Le Client devra notifier par tout moyen permettant un accusé de réception, soit par lettre recommandée avec accusé de réception, soit par email avec accusé de réception, son niveau d'engagement choisi.

2.IV – Obligations du Responsable de Traitement vis-à-vis du Sous-Traitant

Le Responsable de traitement s'engage à :

- Fournir au Sous-traitant les données visées à l'article 9.2.II des présentes Conditions générales ;
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Sous-Traitant ;

En cas d'absence de communication par le Client du choix du niveau d'engagement dans les délais requis, le niveau 2 de l'Offre CRM360°, tel qu'indiqué en Annexe 1, sera appliqué automatiquement par défaut.

Il est précisé que le prix de l'Utilisation ne comprend pas les équipements et coûts d'accès à la Solution Online CRM360° qui reste à la charge du Client ; tels que, de façon non exhaustive ; navigateur, terminal, coûts de fournisseur d'accès à internet. Le Client reconnaît expressément que le Fournisseur ne fournit aucun matériel ni consommable au titre du présent contrat.

Les prestations de formation ou de conseil proposées au Client par le Fournisseur sont optionnelles et ne font pas partie des présentes.

Les règlements se font par défaut par virement immédiat à réception de facture pour les offres CRM360°. Le Client s'engage à régler par virement, à réception de facture, les consommations du mois précédent facturées par le Fournisseur.

Les parties conviennent qu'en cas de non-respect des présentes conditions financières, le Fournisseur pourra suspendre - après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de huit (8) jours - l'Accès à la Solution Online CRM360°.

Conformément à la réglementation en vigueur, toute somme non payée à son échéance produite de plein droit, sur le montant Toutes Taxes Comprises et à compter de l'échéance, des intérêts de retard calculés au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage par mois de retard.

En cas de non-paiement des factures au-delà d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception de la mise en demeure, le Fournisseur pourra immédiatement prononcer la résiliation de plein droit du présent Contrat au moyen d'une notification par lettre recommandée avec avis de réception sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts ultérieure. De plus, toute somme non payée à l'échéance entraînera le versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (une indemnité complémentaire pourra être demandée, sur justification, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire).

ARTICLE 11 - Garanties et Responsabilité

Le Client s'engage à signaler immédiatement au Fournisseur, toute contrefaçon de la Solution Online CRM360° dont il aurait connaissance, le Fournisseur étant alors libre de prendre les mesures qu'il jugera appropriées.

Le Fournisseur n'est tenu, à l'égard des engagements figurant aux présentes, que d'une obligation de moyens concernant l'accès et le fonctionnement de la Solution Online CRM360°.

Dans tous les cas, la responsabilité financière du Fournisseur est limitée à soixante pourcents (60%) du montant de la dernière consommation mensuelle de la Solution Online CRM360° facturée au le Client.

1. Accès à la Solution Online CRM360°

La Solution Online CRM360° est en principe accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 selon les conditions du SLA en Annexe 2, cependant, le Fournisseur décline toute responsabilité, sans que cette liste soit limitative :

- En cas d'interruption de la Solution Online CRM360° pour des opérations de maintenance techniques ou d'actualisation des informations publiées.
- En cas d'indisponibilité ou de surcharge ou pour toute autre cause empêchant le fonctionnement normal du réseau de communications électroniques utilisé pour accéder à la Solution Online CRM360°, notamment en cas de saturation du réseau internet.
- En cas de contamination par des éventuels virus informatiques circulant sur le réseau.
- Plus généralement, en cas de dommages directs ou indirects causés au Client, quelle qu'en soit la nature, résultant de l'accès, ou de l'utilisation de la Solution Online CRM360° (et/ou des sites ou applications qui lui sont liés).
- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Solution Online CRM360°.
- En cas de perte par le Client de son identifiant et/ou de son mot de passe ou en cas d'usurpation de son identité.

2. Données mises en ligne sur la Solution Online CRM360° par le Client

Les Données intégrées à la Solution Online CRM360° par le Client sont diffusées sous sa responsabilité exclusive.

Ne procédant pas à une modération à priori des Données du Client, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable des données et contenus contraires aux bonnes mœurs ou constituant une quelconque atteinte aux droits d'autrui, notamment à des droits de propriété intellectuelle.

Le Fournisseur n'est pas non plus responsable de traitement des Données à caractère personnel mis en œuvre par les Clients par le biais du contenu créé sur la Solution Online CRM360°.

Les Fournisseur n'est pas responsable de la régularité des opérations de communication mises en œuvre par les Clients.

Le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque contenu envoyé à partir de la Solution Online CRM360° par le Client.

Ainsi, au regard des qualifications juridiques définies par l'article 6 de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique (LCEN) du 21 juin 2004, le Fournisseur est-il qualifié d'hébergeur des Données du Client.

Le Fournisseur n'est donc pas responsable à priori des Données et ne supporte pas d'obligation de surveillance de ces Données.

3. Contenu de la Solution Online CRM360°

Malgré le plus grand soin apporté à la création et à la mise à jour de la présente Solution Online CRM360°, le Fournisseur ne peut assurer aucune garantie, expresse ou tacite, concernant les informations contenues dans la Solution Online CRM360° dont il est l'auteur.

Par conséquent, le Fournisseur ne peut être tenu responsable de tout dommage, direct ou indirect, résultant de quelconques erreurs, inexactitudes ou omissions des informations contenues dans la Solution Online CRM360°.

4. Force majeure

Le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des cours et tribunaux français y compris l'interruption, la suspension, la réduction ou les dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de communications électroniques ou en cas de faits indépendants de sa volonté.

5. Intervention du Fournisseur

Le Fournisseur se réserve le droit de modifier les termes, conditions et mentions des présentes à tout moment, notamment en cas d'évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles ou lors de la mise en place de nouveaux services.

Il est ainsi conseillé au Client de consulter régulièrement la dernière version des conditions d'utilisation disponible sur le site <http://support.fts-services.com>.

L'utilisation renouvelée de la Solution Online CRM360° au fur et à mesure de la modification de ces conditions d'utilisation constitue l'acceptation, par chaque Client, des conditions générales d'utilisation en vigueur.

ARTICLE 12 - Cookies et logs de connexion

Afin de mieux servir les Clients, le Fournisseur est susceptible de mesurer le nombre de pages vues, le nombre de visites, ainsi que l'activité des Clients sur la Solution Online CRM360°, et leur fréquence de retour. À cet effet, le Fournisseur utilise la technologie des « cookies ».

Les cookies contiennent : un identifiant unique, généré aléatoirement et la date de la dernière venue.

Le Client peut refuser ces cookies ou les supprimer sans que cela ait une quelconque influence sur sa navigation dans la Solution Online CRM360°.

Conformément aux dispositions de l'article 37 de l'Ordonnance n 2011-1012 du 24 août 2011, l'accord du Client résulte des paramètres appropriés de son navigateur internet ou de tout autre dispositif placé sous son contrôle.

Les Clients peuvent s'opposer à l'enregistrement de cookies ou être prévenus avant d'accepter les cookies, en configurant leur ordinateur.

Par ailleurs, le Fournisseur procède également à l'analyse de la fréquentation de la Solution Online CRM360° et des Données à partir de l'exploitation des données de connexion. Les adresses IP relatives aux consultations effectuées ne sont pas conservées au-delà d'un (1) an.

ARTICLE 13 - Sous-traitance

Le Fournisseur peut recourir à des sous-traitants pour la réalisation des services objet des présentes. Le Fournisseur se porte-fort du respect par lesdits sous-traitants des engagements définis dans le présent contrat.

En revanche, le Client est informé que certaines fonctionnalités donnent accès à des services faisant appel à des logiciels tiers. Tout dommage provenant exclusivement de l'indisponibilité du service en question ou la responsabilité de leurs éditeurs directs ne pourra engager la responsabilité du Fournisseur vis-à-vis du Client. Le Client s'engage à respecter les règles d'utilisation de ces services décrits dans la documentation utilisateur.

Le Fournisseur garantit le Client d'avoir recours à des prestataires établis sur le sol français ou sur le territoire de l'Union européenne pour l'hébergement des bases de données. Con-

cernant l'hébergement des données techniques, le Fournisseur est libre de recourir au prestataire de son choix et notamment de recourir aux services d'hébergement virtuel.

ARTICLE 14 - Résiliation

Résiliation sans motif : Chacune des parties disposent d'une faculté de résiliation sans motif dans les conditions définies à l'article 4 Durée.

Résiliation pour faute :

La résiliation des présentes pourra également être prononcée à tout moment par le Fournisseur en cas de manquement grave du Client dans les conditions suivantes.

Tout manquement grave du Client à l'une quelconque des obligations mises à sa charge par le présent contrat, non réparé dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi d'une notification avec avis de réception, ouvre droit, pour l'autre partie, de se prévaloir unilatéralement de la résiliation de plein droit du présent contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

Le Fournisseur pourra, dans le cas d'un manquement grave imputable au Client, et notamment en cas de non-paiement des sommes dues, suspendre, après mise en demeure restée infructueuse dans un délai de huit (8) jours, l'Accès à la Solution Online CRM360°, puis résilier immédiatement le présent contrat à l'issue d'un délai de quinze (15) jours conformément au présent article.

Après la résiliation, le Client s'engage à restituer au Fournisseur, ou à cesser d'utiliser, les codes d'accès à la Solution Online CRM360° mis à sa disposition.

ARTICLE 15 - Réversibilité

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, les Données personnelles du Client lui seront restituées dans un délai de quatre (4) semaines à partir de la résiliation du présent contrat, sous forme de fichier plat. Les éventuelles prestations d'assistance complémentaires à la réversibilité qui devraient être effectuées par le Fournisseur seront facturées au Client dans leur intégralité, sur la base des tarifs de conseil du Fournisseur en vigueur au jour de la résiliation des prestations, après acceptation d'un devis présenté à ce titre au Client par le Fournisseur.

Le Fournisseur s'engage à ne pas conserver les Données personnelles du Client plus de un (1) mois après les avoir restituées sauf mesure conservatoire dans le cadre d'une procédure juridique.

ARTICLE 16 - Incessibilité

Dans la mesure où le Fournisseur est le seul titulaire des droits d'exploitation commerciale de la Solution Online CRM360° hébergées et mises à la disposition du Client, les parties conviennent que le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, ponctuel, incessible et non exclusif.

Dans ces conditions, il est expressément convenu que le présent contrat ne pourra être cédé à un tiers par le Client, sauf accord préalable et écrit du Fournisseur.

Le Client s'engage à informer immédiatement le Fournisseur, par écrit avec accusé de réception, de tout événement de nature à remettre en cause son existence, son contrôle ou en péril sa situation financière (et notamment en cas de cessation de paiement, redressement judiciaire, liquidation judiciaire, fusion ou opération en capital avec un concurrent du Fournisseur). Le cas échéant, le Fournisseur sera libre de résilier le présent contrat et de couper les services, immédiatement et sans préavis, sans que le Client puisse réclamer un dédommement du chef de quelque préjudice que ce soit.

ARTICLE 17 - Confidentialité

Chaque partie s'engage à considérer comme confidentiels, et à ne pas reproduire ou divulguer, autrement que pour les seuls besoins d'exécution des présentes, les informations et documents remis par l'autre partie pour la mise en œuvre et au cours de l'exécution des présentes et qui, à raison de leur contenu technique, commercial ou financier devraient être tenus pour confidentiels comme comportant des éléments non divulgués publiquement et/ou purement personnel à la partie concernée.

En cas de contestation relative à l'utilisation des services de la Solution CRM360°, les Parties reconnaissent la valeur probatoire des enregistrements effectués par les équipements de la Solution et particulièrement l'usage des identifiants personnels du Client au sens de l'article 1316 et suivants du Code Civil.

Il est expressément convenu que toutes informations techniques concernant le Client, notamment les enregistrements statistiques pourront être conservés et archivés par le Fournisseur à des fins probatoires.

ARTICLE 18 - Intégralité

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation comportent trois annexes :

- Annexe 1 : Offres et Conditions Financières
- Annexe 2 : Service Level Agreement (SLA)
- Annexe 3 : Formulaire de demande d'ouverture, clôture, modification d'accès User à CRM360°

Les présentes et leurs annexes représentent la totalité et l'intégralité de l'entente intervenue entre les parties.

ARTICLE 19 - Loi applicable et tribunal compétent

Le présent contrat est soumis à la loi française.

Tout litige fera l'objet d'une tentative de règlement amiable. A défaut de résolution amiable dans les trois (3) mois, Tout différend lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité du présent contrat sera soumise à la compétence exclusive des Tribunaux compétents du siège social du Fournisseur.

La langue applicable pour l'interprétation du présent contrat et ses conséquences est la langue Française.

ARTICLE 20 - Election de domicile

Les parties élisent domicile à leur siège social sauf dérogation expresse précisée au sein des conditions particulières.

Toutes les notifications, pour être valides devront avoir été faites par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse de domiciliation.

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation acceptées à, le
.../.../.....

Pour.....,

Représentée par,

En qualité de

Referent User* :

Signature et cachet de l'entreprise

Le client certifie exact le nom du Partenaire « Business » l'ayant amené à souscrire aux
présentes CGVU, ci-après (Facultatif) :
.....

** Toute personne formellement habilitée par le signataire des présentes Conditions Générales, à gérer les
habilitations des utilisateurs pour le compte du Client.*

ANNEXE 1 : OFFRES ET CONDITIONS FINANCIERES

Le coût des services ONLINE CRM360° dépend du :

- Nombre de contact en BDD
- Nombre d'utilisateurs

Le coût des services complémentaires dépend du :

- Nombre d'email envoyés
- Nombre de SMS envoyés
- Nombre d'adresses postales traitées en correction, normalisation et validation (RNVP)
- Nombre d'adresses postales lues pour la déduplication postale

Les tarifs des services sont disponibles selon 4 niveaux de prix avec pour chaque niveau un minimum de facturation mensuelle exigé.

	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Prix mensuel par contact en BDD	0,006 €	0,004 €	0,002 €	0,001 €
Prix mensuel par utilisateur	35 €	35 €	35 €	35 €
Minimum de facturation mensuelle	500 €	1 000 €	3 000 €	7 000 €

Routage email prix par tranche de 1000 email	Sans engagement	Engagement de 50 000	Engagement de 100 000	Engagement de 250 000	Engagement de 500 000	Engagement de 1 000 000	Engagement de 2 000 000
Prix du routage	1,75€	1,50€	1,25€	1€	0,75€	0,6€	0,4€

Routage SMS prix par SMS	Sans engagement	Engagement de 50 000	Engagement de 100 000	Engagement de 250 000
Prix du routage SMS	0,07€	0,06€	0,05€	0,04€

Traitement RNVP des adresses postale par tranche de 1000 adresses	10 €	10 €	10 €	10 €
Traitement Déduplication des adresses postales par tranche de 1000 adresses lues	0,25 €	0,25 €	0,25 €	0,25 €

ANNEXE 2 : SERVICE LEVEL AGREEMENT

Le programme de niveau de service CRM360 a pour objectif de définir le périmètre et le niveau de qualité du service (tel que décrit dans la documentation : <http://support.fts-services.com>) ainsi que les engagements de maintenance et de support qui lui sont applicable

Support d'exploitation

1. Accès au support

Seul les utilisateurs CRM360° peuvent accéder au Support général de à travers l'interface personnelle de Support Technique par tickets (« support ») accessible depuis l'interface CRM360° 7J/7 24H/24 ou par email à l'adresse support@fts-services.com

On entend par « ticket » le dossier, référencé sous un numéro unique d'identification, créé sur l'outil de gestion des Anomalies “support” lorsque l'utilisateur signale l'existence d'une Anomalie ou pose une question fonctionnel, et dans lequel chaque intervention du Support est consignée jusqu'à résolution de l'Anomalie et/ou clôture du dossier.

2. Fonctionnement du support

Chaque ouverture d'un « ticket » fait l'objet de la création immédiate d'un dossier, identifié par un numéro d'incident, comportant l'ensemble des informations fournies par l'utilisateur relativement à l'incident rencontré ou à la question posée. A cette fin, l'utilisateur devra communiquer toutes les informations en sa possession nécessaires à la résolution de l'Anomalie, telles que les messages système, les copies de messages d'erreur et la documentation liée à l'Anomalie en question. Toutes ces informations sont saisies dans l'outil de suivi en ligne « support ».

Une Anomalie s'entend comme toute difficulté de fonctionnement du Service CRM360, répétitive et reproductible. Toute Anomalie peut être classée en trois catégories distinctes, en fonction de sa criticité :

- **Anomalie Critique (P1)** = toute Anomalie entraînant (i) l'inaccessibilité de l'interface utilisateur ou de l'API, ou empêchant l'exécution d'un traitement (Import de fichier, routage email / sms, traitement sur les données, ect...)
- **Anomalie Semi-critique (P2)** = toute Anomalie mineure de fonctionnement, permettant l'accès et l'utilisation du Service CRM360°, avec l'ensemble de ses applications et/ou fonctionnalités, même si ceux-ci (l'accès et l'utilisation du Service CRM360°) se font au moyen d'une procédure de contournement.
- **Anomalie Non-critique (P3)** = toute Anomalie n'appartenant pas aux catégories Critique ou Semi-critique ci-dessus

La classification de l'Anomalie dans l'une ou l'autre des trois catégories ci-dessus sera définitive après qualification par le Support CRM360°

La résolution de l'Anomalie et/ou la clôture du dossier d'incident (fermeture du ticket) fera l'objet d'une notification à l'utilisateur via le « support ».

La clôture du dossier d'incident sera prononcée après résolution de l'Anomalie ou en l'absence de réponse de l'utilisateur à une demande du Fournisseur d'éléments complémentaires nécessaires à la résolution de l'Anomalie ou par accord écrit en ce qui concerne la fermeture d'un dossier non résolu.

Si une solution de contournement à une Anomalie Critique ou Semi-critique est mise en place par le Support Technique, l'Anomalie est automatiquement requalifiée en Anomalie de criticité immédiatement inférieure et son délai de résolution devient celui associé à la nouvelle classification.

Le délai d'intervention suite à ouverture d'un ticket correspondant au délai s'écoulant entre l'ouverture du ticket sur le "support" et sa prise en charge par le Support.

Disponibilité du service CRM360°

1. Taux de disponibilité

Le taux de disponibilité du Service CRM360 est décrit dans le Tableau des engagements de niveaux de service (cf. plus bas).

Ce taux de disponibilité est calculé par référence à une disponibilité de type 24/7, hors période de maintenance planifiée, défaillance du réseau ou des intermédiaires techniques, ou événement de force majeure.

Le Fournisseur prend toutes garanties pour permettre l'accessibilité et l'utilisation du Service d'Emailing dans les meilleures conditions techniques possibles. Cependant, les Parties conviennent que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau Internet dans son ensemble et que des pertes de connexion peuvent être dues à la défaillance de certains intermédiaires techniques, ces derniers s'entendant de tous Prestataires tiers intervenant hors du contrôle du Fournisseur mais dont la prestation participe, directement ou indirectement, à la délivrance du Service CRM360° (il en est ainsi notamment des fournisseurs d'accès à Internet).

En cas d'interruption inopinée du Service d'Emailing, le Prestataire prendra toute mesure nécessaire pour en connaître les causes et pour assurer le rétablissement du Service d'Emailing dans les meilleurs délais.

2. Période ou plage de maintenance

La maintenance technique désigne la maintenance se rapportant à l'environnement technique (matériels, systèmes d'exploitation et réseaux) hébergeant le Service CRM360.

Le Fournisseur s'engage à prendre toutes les dispositions afin de limiter la gêne occasionnée au Client.

De manière générale, au cours des périodes de maintenance, l'accès et l'utilisation du Service CRM360 peuvent être momentanément suspendus ou dégradés.

Une plage hebdomadaire de 2h le Jeudi entre 06h et 08h GMT+1 est réservée aux opérations de maintenance préventive et/ou corrective.

Tableau des engagements de services

Service	Périodicité de Mesure	Description	Tolérance ou indice de confiance
Interface WEB	Mensuelle	Taux d'Accessibilité au interface utilisateur	99%
API (api.fts-crm360.com)	Mensuelle	Taux d'accessibilité au API CRM360°	99%
API (api.fts-crm360.com)	Mensuelle	Temps moyen de réponse (par période de 7 jours)	98% des requêtes < 500 ms 99% des requêtes < 1 s.
Ticket P1	Mensuelle	Temps de réponse	8h (1 jour)* Objectif : 95% des ticket
Ticket P2	Mensuelle	Temps de réponse	24h (3 jours)* Objectif : 95% des ticket
Ticket P3	Mensuelle	Temps de réponse	40h (5 jours)* Objectif : 95% des ticket

*délais d'intervention durant les plages horaires d'ouverture du Support Technique, de 9H à 18H30 (les jours ouvrés uniquement)

ANNEXE 3 :

Formulaire de demande d'ouverture, clôture, modification d'accès User à CRM360°

Nom du Client Final		
Nom du Referent User	Prénom	Adresse mail

Conformément aux Conditions Générales de Ventes et Utilisation, je vous demande d'exécuter les actions suivantes :

Nom de la Base de données :

Nom-Prénom des Users	créa- tion	Restriction *	Suppression	Adresse mail

** Préciser fonction à désactiver : Importer, Consulter, Communiquer, Analyser*

Signature du Client, précédée de la mention manuscrite

« Bon pour exécution » (et cachet du client).

A :

Le :