



CONTRAT D'HÉBERGEMENT, D'ADMINISTRATION ET DE SURVEILLANCE DES SERVEURS SCENARI

Entre :

**Kelis, scop sarl dont le siège est situé au 9 rue du gros buisson à Thourotte (60150), SIRET 453 180 556 00012 RCS de Compiègne,
Représenté par Mme Christelle LARROUY, agissant en sa qualité de gérante**

Et

**Association InnovENT-E
Institut de formations ouvertes destinées au développement de PME-PMI innovantes à l'export
685 avenue de l'Université - BP 08
76801 Saint-Étienne-du-Rouvray cedex
Représenté par**

Article I. Objet

L'association InnovENT-E sous-traite **l'hébergement et l'administration technique** de sa Solution éditoriale et documentaire dans les conditions particulières définies ci-après :

- installation des solutions serveurs Scenari sur les serveurs exploités par Kelis
- administration technique et surveillance
- sauvegardes
- service de signalement des Incidents et des demandes d'Intervention
- assistance au gestionnaire fonctionnel.

Les conditions générales s'appliquent à ce contrat d'hébergement. En cas de différence, les conditions particulières priment sur les conditions générales.

Article II. Entrée en vigueur, durée

Les Parties n'entendant pas conditionner leur engagement à un délai de réflexion, le **présent contrat prend effet le 1er janvier 2018.**

Le contrat est annuel, de date à date, sauf résiliation anticipée. Le contrat est renouvelable par reconduction expresse de l'association InnovENT-E, dans les mêmes termes.

Article III. Configuration du poste client

A la date de signature du contrat, le client SCENARIchain-client ou SCENARI-desktop 4.2 doit être installé sur chaque poste utilisateur.

Configuration technique requise :

- Processeur 1,5 Ghz,
- 512Mo de RAM disponible pour l'application (1Go recommandée),
- 200 Mo d'espace disque minimal (variable en fonction des modèles documentaires installés - 500 Mo recommandés),
- Libre Office 5.0 ou 5.1 (si des ressources Libre Office sont créées par les auteurs ou pour visualiser les générations Open Document Format),
- Fonctionne sous Windows 7+, Linux (Ubuntu 12.04+, Debian 7 principalement), Mac OS X 10.6+,
- Écran : 1024x768 minimum.

Connexion :

- Un utilisateur rédacteur se connecte au serveur Scenari (SCENARIchain-server) en déclarant un lien depuis le client Scenari soumis au protocole https://. Il s'authentifie à l'aide de ses Identifiant / mot de passe fourni par le gestionnaire fonctionnel de l'association InnovENT-E.
- Un utilisateur se connecte au centre de ressource, Il s'authentifie à l'aide de ses Identifiant / mot de passe fourni par le gestionnaire fonctionnel de l'association InnovENT-E.
 - depuis le client Scenari avec le protocole CID¹ pour déposer des supports directement issus des chaînes éditoriales.
 - depuis un navigateur Web en déclarant un lien soumis au protocole https://, éventuellement par l'intermédiaire d'un système tiers. Il s'authentifie à l'aide de ses Identifiant / mot de passe fourni par le gestionnaire fonctionnel de l'association InnovENT-E ou grâce à l'authentification réalisée par le système tiers.

Article IV. Solution éditoriale et documentaire

l'association InnovENT-E utilise la solution éditoriale et documentaire suivante :

- **Chaînes éditoriales :**
 - 1 SCENARIchain-server 4.2, pour rédiger et stocker les contenus produits et rédigés avec les chaînes éditoriales libres WebMedia², Opale³, l'extension Conducteur pédagogique pour Opale⁴, Topaze⁵ et des extensions spécifiques pour l'association InnovENT-E.
- **Centre de ressources :**
 - Le composant Depot de Scenari pour stocker les ressources produites par les chaînes éditoriales d'une part et des medias (vidéo, sons, images, etc.).
 - Le composant Distrib de Scenari permettant à des systèmes tiers (portail InnovENT-E, LMS, etc.) et des personnes autorisées à lier et/ou de consulter des ressources disponibles dans ce centre.

Article V. Conditions d'usage

Les critères ci-dessous permettent de définir l'infrastructure, évaluer la charge des serveurs et de les dimensionner. En cas d'évolution des besoins ou de dépassement régulier de ces critères, les conditions du contrat pourront être revues par avenant.

1 - <http://www.cid-protocol.org/>

2 - <https://doc.scenari.software/Webmedia/fr/>

3 - <https://doc.scenari.software/Opale/fr/>

4 - <https://doc.scenari.software/Opale/OpaleExtTeachingSessionPlan/fr/>

5 - <https://doc.scenari.software/Topaze/fr/>

Environnement serveur	Activé
SCENARIchain-server	1
Brique Dépôt et Distrib Scenari	oui
Outil de recherche (ElasticSearch)	oui
Stockage de vidéo	oui
Libre office	oui
Environnement de qualification	1

Le nombre d'utilisateurs des environnements Scenari n'est pas limité.

La quantité de données stockées dans l'ensemble des serveurs n'excède pas **100 giga-octets** (contenus sources et documents stockés).

Article VI. Sous-traitance de l'hébergement des serveurs à un prestataire spécialisé : OVH

Les serveurs exploités par Kelis sont hébergés par OVH (<http://www.ovh.com>⁶), premier hébergeur en France.

Les serveurs choisis sont présents dans les datacentres français dont l'accès est sécurisé, avec un personnel technique présent 24h / 7.

Kelis se réserve le droit de changer de sous-traitant si celui-ci offre les mêmes garanties et en ayant préalablement averti l'association InnovENT-E.

Article VII. Architecture technique

Les Solutions applicatives sont installées sur des serveurs physiques dédiés déployés dans une vRack (baie virtuelle).

L'hébergement est mutualisé : plusieurs SCENARI-server sont installés sur le même serveur dédié.

Deux environnements sont mis à disposition de l'association InnovENT-E :

- environnement de production
- environnement de qualification

Environnement de production

Les Contenus de production sont sauvegardés chaque jour sur un serveur situé dans un autre datacentre français et conservés 30 jours.

6 - <http://www.ovh.com>

Environnement de qualification

Les Contenus de qualification ne sont pas sauvegardés. Ils sont susceptibles d'être supprimés, lors de mise à jour du serveur, pour des besoins liés aux tests. Une copie des données de production, en accord avec l'association InnovENT-E, peut être effectuée, notamment pour effectuer des tests de non régression lors des changements de version.

A minima, un serveur, d'une configuration équivalente au serveur de production est disponible.

Lors des changements de versions de Scenari, une autre instance est ouverte.

Article VIII. Niveau de service (SLA)

L'association InnovENT-E a accès à un système de suivi pour signaler tout Incident sur le serveur ou demander une Intervention.

A la suite du signalement d'un Incident ou d'une demande d'intervention **sur le système de suivi**, Kelis s'engage à intervenir dans les délais suivants :

Temps d'intervention (GTI)	6 heures ouvrées
----------------------------	------------------

Les heures ouvrées s'entendent de 9h à 12h et de 14h à 18h, pendant les jours ouvrés.

En cas de non respect du délai d'intervention, du fait de Kelis, l'association InnovENT-E sera en droit de demander l'application des pénalités suivantes :

Remboursement par heure de retard	5% du prix mensuel H.T. par heure de retard
Remboursement maximal par mois	100% du prix mensuel H.T.

Article IX. Administration technique et délai de reprise indicatif

Kelis se charge de l'installation, mise à jour, administration technique des serveurs et de leur monitoring.

Les Interventions suivantes peuvent être demandées par l'association InnovENT-E ou réalisées à l'initiative de Kelis.

Principaux types d'Intervention	Délai de reprise	Impact sur le client Scenari
Mise à jour des applications logicielles Scenari	< 1/2 jour ouvré	Installation d'un nouveau client Scenari
Mise à jour du modèle documentaire, d'une extension	nul	Pas d'impact
Mise à jour de tout ou partie de la configuration technique (Système d'exploitation...)	< 1 jour ouvré	
Reconstruction du serveur complet (en cas de défaillance matérielle grave)	< 2 jours ouvrés	
Redémarrage du serveur en cas d'indisponibilité dû à un défaut matériel	< 1 jour ouvré	
Restauration d'une sauvegarde	< 1/2 jour ouvré	

Les garanties de service du prestataire spécialisé dans l'hébergement sont prises en compte dans l'estimation de ces délais.

En cas d'opération de maintenance, entraînant une interruption de service significative ou une mise à jour des clients, l'association InnovENT-E en est informé à l'adresse de contact fournie à Kelis, trois (3) jours avant.

Article X. Assistance - Gestionnaire fonctionnel

L'association InnovENT-E assure les tâches de gestion fonctionnelle.

Le gestionnaire fonctionnel du ou des serveurs Scenari a accès à un service d'assistance, afin de répondre aux Questions couvrant les domaines suivants :

Champs	Inclus
Gestion des ateliers SCENARIchain	✓
Gestion des utilisateurs et de leurs rôles	✓
Installation d'un wsspack	✓

Gestion des ateliers SCENARIchain : couvre les fonctionnalités de gestion des ateliers dans l'entrepôt (création, définition de ses propriétés, suppression) quel que soit leur type (référence, dérivé, calque de travail).

Gestion des utilisateurs et de leurs rôles : couvre les fonctionnalités de gestion des utilisateurs (création, désactivation, suppression, mode d'authentification), des groupes d'utilisateur, de l'affectation des rôles au niveau d'un entrepôt, d'un atelier ou d'un espace de SCENARIchain ou d'une plateforme de diffusion Scenari.

Installation d'un wsspack : couvre la mise à jour de la solution éditoriale, par l'installation d'un wsspack (de skin ou du modèle documentaire).

Le nombre de Questions est illimité.

Kelis s'engage à répondre et initier un premier échange dans un délai de 48h ouvrées.

Article XI. Correspondants exclusifs

Le nom des interlocuteurs de Kelis (qui seront avertis des mises à jour du serveur) sont à indiquer à Kelis.

- Gestionnaire fonctionnel (pouvant utiliser le service d'assistance) : -
- Contact technique (averti en cas d'interruption de service) : -

L'association InnovENT-E communiquera à Kelis toute modification des correspondants.

Article XII. Modalités financières

720 € HT par mois (TVA en vigueur de 20 %) soit 8 640 € HT par an.

Facture à adresser à :

L'association InnovENT-E

Institut de formations ouvertes destinées au développement de PME-PMI innovantes à l'export

685 avenue de l'Université - BP 08

76801 Saint-Étienne-du-Rouvray cedex

Article XIII. Fonctionnement

Tout Incident, Question ou demande d'Intervention, fait l'objet d'un ticket dans le système de suivi de Kelis réservé à l'association InnovENT-E :

<https://project.kelis.fr/projects/>⁷

En cas d'Incident bloquant, l'association InnovENT-E a accès à un **numéro de téléphone d'urgence** réservé à cet usage.

Fait à Thourotte, en double exemplaire, le 01 janvier 2018

Pour Kelis,
Christelle Larrouy, gérante

Pour l'association InnovENT-E,

7 - <https://project.kelis.fr/projects/>

Conditions générales de service Hébergement

1. Objet

Les présentes Conditions Générales déterminent les termes et conditions d'un contrat d'**hébergement et d'administration technique** des composants serveur nécessaires au fonctionnement de la Solution éditoriale et documentaire Scenari.

Chaque contrat d'hébergement donne lieu à l'établissement de conditions particulières applicables en complément de ces conditions générales.

Kelis consent à l'association InnovENT-E, qui accepte :

- un droit d'accès aux serveurs de Kelis dans les conditions définies ci-après ;
- un droit d'utilisation des Solutions applicatives installées ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des Contenus, de maintenance des Services applicatifs, d'administration technique et fonctionnelle, d'assistance technique.

2. Définitions générales

Solution éditoriale et documentaire est l'application logicielle d'écriture structurée collaborative destinée aux auteurs, éventuellement couplée à une plateforme de diffusion et d'exploitation des documents Scenari.

Contenus désignent les informations, données, fichiers binaires, saisis ou importés par les Utilisateurs dans la solution éditoriale et documentaire stockés sur le serveur.

Identifiant est la chaîne alphanumérique que doit saisir l'utilisateur pour être authentifié lors de la connexion du client Scenari à SCENARIserv. Il saisit également un mot de passe qu'il est le seul à connaître.

Objets de gestion sont les items matérialisant les procédures dans la chaîne éditoriale (User, Responsable, Tâche...).

SCENARichain-client est le logiciel destiné aux auteurs, permettant de rédiger, structurer, organiser le travail collaboratif et publier des documents. Il peut être personnalisé pour votre organisation et porté un nom représentatif de votre solution. Il est couplé à SCENARichain-server. Il ne peut fonctionner qu'avec un modèle documentaire conçu avec SCENARibuilder (un wspank).

SCENARichain-server est le logiciel à installer sur un serveur d'application Java permettant de faire fonctionner la Solution éditoriale et documentaire en mode client/serveur.

wspank est la composante compilée depuis SCENARibuilder contenant le modèle documentaire (structure de contenus, règles de publication).

Suite logicielle Scenari est l'ensemble des logiciels génériques Scenari (SCENARibuilder, SCENARichain-client, SCENARichain-server, SCENARistyl), diffusés via le site scenari.software en quadri-licence open source MPL1.1, GPL2.0, LGPL 2.1, CeCILL 2.0.

Solutions applicatives désignent les composantes installées sur le ou les serveurs et administrées par Kelis (système d'exploitation, logiciels tiers, sondes...).

3. Préalable

Kelis recommande à l'association InnovENT-E de disposer des dernières versions de la suite logicielle Scenari et d'assurer des migrations régulières de sa Solution éditoriale et documentaire.

4. Étendue du contrat

Dans le cadre du contrat, Kelis assure les prestations prévues dans les Conditions particulières.

Pour tout ce qui sort du cadre, Kelis pourra intervenir au titre d'une « prestation », horaire ou journalière, laquelle fera l'objet d'un bon de commande et d'une facturation séparée, selon les conditions tarifaires en vigueur au moment de la commande.

5. Accès aux services

L'association InnovENT-E est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, Kelis ne pourra être tenu pour responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Solutions applicatives, exécutées à distance via Internet, ce que l'association InnovENT-E reconnaît.

Kelis donne un droit d'accès aux Services applicatifs à l'association InnovENT-E. L'association InnovENT-E utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'exception des périodes de maintenance dont il sera informé.

Les interventions, en cas d'Incident, auront lieu en heures et jours ouvrés.

L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs de l'association InnovENT-E sur lesquels un client Scenari aura été préalablement installé
- au moyen des Identifiants transmis.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions applicatives, objets du Contrat aux utilisateurs de l'association InnovENT-E, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Contenus de l'association InnovENT-E tels que saisis par les Utilisateurs.

Les Identifiants sont **personnels et confidentiels**. Ils ne peuvent être changés que sur demande de l'association InnovENT-E ou à l'initiative de Kelis sous réserve d'en informer préalablement l'association InnovENT-E. L'association InnovENT-E s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

L'association InnovENT-E est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des mots de passe et de l'URL du serveur qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par Kelis ou par lui-même n'a accès aux Solutions applicatives. De manière générale, l'association InnovENT-E assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Solutions. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, l'association InnovENT-E en informera Kelis sans délai.

6. Surveillance des Solutions applicatives

Les serveurs (production, qualification, sauvegarde) sont monitorés par des sondes de type Nagios, dont le paramétrage est adapté aux traitements des serveurs (bonne exécution des batchs, charge, disponibilité du serveur...).

Les alertes sont automatiquement envoyés aux administrateurs techniques de Kelis.

En outre, il appartient à l'association InnovENT-E d'avertir Kelis en cas d'augmentation de ses besoins en terme de capacités de traitement ou de stockage.

7. Maintenance et administration

Les Solutions applicatives peuvent être occasionnellement suspendues en raison d'Interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs et des Solutions.

En cas d'interruption des Solutions applicatives pour maintenance, Kelis s'engage à informer l'association InnovENT-E afin qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

Kelis ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités de l'association InnovENT-E.

L'administration technique du serveur consistera :

- effectuer les mises à jour de sécurité, notamment de l'OS ;
- effectuer les mises à jour applicatives (évolutions de la solution éditoriale et documentaire...).

8. Licence et nom de domaine

La solution Scenari est en licence libre et gratuite MPL1.1, GPL2.0, LGPL 2.1, CeCILL 2.0.

En cas d'utilisation d'un logiciel en licence propriétaire et payante, un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Logiciels, pendant toute la durée du Contrat sera concédé à l'association InnovENT-E. Le coût de cette licence est alors inclus dans le tarif du contrat.

L'association InnovENT-E ne pourra en aucun cas mettre les Logiciels à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation que celle nécessitée par l'exploitation des Solutions applicatives définies au présent Contrat.

9. Nom de domaine et obligations

L'association InnovENT-E fournit à Kelis le nom de domaine sur lequel les Documents web seront mis à disposition des utilisateurs.

L'association InnovENT-E fait son affaire personnelle de toutes les autorisations légales, réglementaires ou administratives nécessaires à l'ouverture et à l'exploitation de la plateforme de diffusion web, en particulier en cas d'accès public.

L'association InnovENT-E est tenu de respecter veiller à respecter ses obligations légales en sa qualité d'éditeur d'un service de communication publique en ligne, et notamment de mentionner sur le site les informations nécessaires : la dénomination ou la raison sociale, le siège social et leur numéro de téléphone, le numéro de l'inscription au RCS, Le nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, le cas échéant, celui du responsable de la rédaction, le nom, la dénomination ou la raison sociale, l'adresse et le numéro de téléphone de Kelis.

10. Propriété et exploitation des Contenus

L'association InnovENT-E assure la responsabilité éditoriale de l'utilisation des Solutions applicatives. L'association InnovENT-E est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Solutions applicatives. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Contenus. En conséquence Kelis dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins de l'association InnovENT-E.

L'association InnovENT-E garantit Kelis à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, l'association InnovENT-E est seul responsable des Contenus et messages diffusés via les Solutions applicatives.

L'association InnovENT-E demeure le seul propriétaire des Contenus.

11. Confidentialité des Contenus

Kelis s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité des Contenus et notamment qu'ils ne soient pas communiqués à des personnes non autorisées par l'association InnovENT-E.

Kelis s'engage donc à ne pas dupliquer, utiliser, divulguer les Contenus et Documents, à l'exception des opérations nécessaires dans le cadre de l'accomplissement de sa prestation d'hébergement (sauvegardes par exemple).

Kelis s'engage à isoler les Contenus de l'association InnovENT-E de ceux des autres clients de Kelis ou de ses propres Contenus, à ne pas diffuser l'URL du serveur de l'association InnovENT-E et à limiter l'accès au serveur de l'association InnovENT-E aux seuls collaborateurs de Kelis impliqués dans les opérations d'administration technique ou fonctionnelle.

12. Traitement des données personnelles

Si les Données transmises aux fins d'utilisation des solutions applicatives comportent des données à caractère personnel, l'association InnovENT-E garantit à Kelis qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés », modifiée par la Loi du 6 août 2004 et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen (règlement général sur la protection des données) et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait des dites données personnelles.

A ce titre, l'association InnovENT-E garantit Kelis contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via les solutions applicatives.

13. Sécurité et intégrité des Contenus

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité et l'intégrité des Contenus, afin d'empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse des Contenus et à prévenir toute perte, altération et destruction des Contenus.

Des protections sont activées sur chaque serveur pour prévenir l'intrusion de tiers (firewall).

14. Respect des obligations légales et réglementaires

Kelis est tenu de respecter veiller à respecter ses obligations légales en sa qualité d'hébergeur de sites web.

En particulier, l'association InnovENT-E est informé et accepte que Kelis conserve, pendant la durée et dans les conditions réglementaires, les données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du Contenu, et ce, en vue de leur communication éventuelle en justice.

Sur demande d'une autorité judiciaire, Kelis peut être amené à bloquer immédiatement l'accès à un contenu présumé illicite, sans que cela ne remette en cause les obligations des deux Parties et ne résilie le Contrat. L'association InnovENT-E en est informé et mène les actions nécessaires pour supprimer le contenu litigieux.

15. Sauvegarde des Contenus

Le serveur de sauvegarde monté en RAID 1 (sur 3 disques) est mutualisé pour plusieurs Clients de Kelis et hébergé dans un autre datacentre français que celui de l'environnement de production.

Les sauvegardes sont automatiquement effectuées chaque jour :

- entre 21h et 7h du lundi au vendredi
- entre 00h01 et 23H59 les jours de week-end (24h après le précédent).

Les sauvegardes sont conservées pendant 30 jours, sauf mention expresse contraire dans les Conditions Particulières.

La sauvegarde ne provoque pas d'interruption de service.

Sont exclus de cette sauvegarde les Documents générés, les fichiers intermédiaires créés lors des générations.

16. Réversibilité

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, Kelis s'engage à restituer gratuitement, à la première demande de l'association InnovENT-E et dans un délai de 30 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Contenus lui appartenant sous forme d'archive permettant de réinstancier la Solution éditoriale et documentaire sur ses propres serveurs.

L'association InnovENT-E collaborera activement avec Kelis afin de faciliter la récupération des Contenus.

Kelis fera en sorte que l'association InnovENT-E puisse poursuivre l'exploitation des Contenus, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

A la demande de l'association InnovENT-E, Kelis s'engage à effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires à l'association InnovENT-E et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

Kelis s'engage à détruire la totalité des Contenus et Sauvegardes à la fin de la prestation, suite à un délai défini avec l'association InnovENT-E.

17. Fonctionnement

Dans le cadre de ce Contrat, les Correspondants désignés dans les Conditions particulières peuvent transmettre à Kelis des Incidents et des Demandes d'Intervention à l'aide d'un système de suivi (*bugtracking*).

Incident

L'Incident est défini comme une rupture de service des Solutions applicatives.

Tout Incident fait l'objet d'un ticket dans le système de suivi de Kelis. L'association InnovENT-E peut suivre ainsi l'évolution du traitement de chaque Incident. Si nécessaire, des précisions complémentaires peuvent être apportées par tout moyen de communication à distance ad'hoc défini conjointement par Kelis et l'association InnovENT-E.

Il est qualifié de bloquant ou mineur par l'association InnovENT-E. Son statut est validé par l'équipe de Kelis.

- Bloquant : les Solutions applicatives sont inaccessibles ou inutilisables. Il donne lieu à un correctif immédiat, sous un délai garanti.
- Mineur : l'usage des Solutions applicatives n'est pas optimal (lenteur...).

Demande d'Intervention

Une Intervention est une action effectuée dans le cadre de l'administration technique et/ou fonctionnelle des serveurs Scenari.

La liste indicative des Interventions est précisée dans les Conditions Particulières.

Toute demande d'Intervention fait l'objet d'un ticket dans le système de suivi de Kelis.

Question

La Question se définit comme un problème unique, concernant un seul sujet, rencontré par l'association InnovENT-E, face auquel Kelis déploie les efforts nécessaires en vue de sa résolution, étant entendu qu'une même question peut nécessiter plusieurs échanges entre Kelis et l'association InnovENT-E. En aucun cas, une Question peut couvrir plusieurs sujets ou thèmes différents.

Toute Question fait l'objet d'un ticket dans le système de suivi de Kelis. Les échanges se poursuivent par tout moyen de communication à distance ad hoc défini conjointement par Kelis et l'association InnovENT-E.

La Question couvre les champs fonctionnels précisés dans les conditions particulières, selon les services d'assistance souscrits.

18. Obligations du Client

L'association InnovENT-E s'engage à :

- Exprimer ses demandes de manière explicite, écrite et les centraliser par les Correspondants désignés dans l'outil de suivi, mis à disposition par Kelis ;
- Respecter les conditions normales d'utilisation de la suite logicielle Scenari ;
- Coopérer avec Kelis, en lui communiquant toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension du problème.

19. Responsabilité

Chacune des parties est responsable envers l'autre partie de tout manquement aux obligations mises à sa charge par le présent contrat.

Kelis garantit à l'association InnovENT-E que les prestations fournies sont accomplies suivant les usages de la profession par du personnel qualifié. Kelis est responsable de son personnel et de ses sous-traitants et des dommages causés par son personnel et par ses sous-traitants.

Ni Kelis, ni l'association InnovENT-E, ne sont responsables :

- des dommages qui résulteraient du fait de l'autre partie, du fait d'un tiers ou d'un cas de force majeure
- des dommages indirects tels que ceux retenus par la jurisprudence.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Kelis au titre d'une décision judiciaire ayant autorité de la chose jugée, l'association InnovENT-E reconnaît expressément que l'indemnité mise à la charge de Kelis ne pourra excéder 2 fois le montant du présent contrat.

Toutefois, cette limitation de responsabilité ne s'applique pas :

- en cas de dommages corporels,
- en cas de dol ou faute intentionnelle.

20. Modalités financières

Le montant du contrat est précisé dans les conditions particulières. Il peut être révisé chaque année, en prenant en compte d'éventuelles évolutions de l'utilisation de la Solution éditoriale et documentaire.

Le contrat est facturé semestriellement, au début de chaque semestre sauf mention contraire explicite dans les conditions particulières.

Sauf mention contraire explicite, les factures émises par Kelis sont payables à réception ; au delà d'un délai de trente (30) jours, une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur s'applique automatiquement ainsi qu'une indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement de 40 €.

21. Assurance en responsabilité civile

Kelis s'engage à souscrire, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance en responsabilité civile de manière à couvrir les conséquences pécuniaires pour l'association InnovENT-E des dommages corporels, matériels et immatériels dont Kelis aurait à répondre, causés par tout agissement de Kelis ou de ses sous-traitants éventuels lors de l'exécution du contrat.

Une attestation de sa compagnie d'assurances pourra être communiquée à tout moment, sur demande de l'association InnovENT-E.

Kelis s'engage à maintenir en vigueur cette assurance tout au long du présent contrat.

22. Obligation de vigilance

Les obligations qui s'imposent à Kelis sont celles prévues par le droit du travail français.

Pour satisfaire à l'obligation de vigilance imposée aux donneurs d'ordre, Kelis communiquera à l'association InnovENT-E par le biais d'un service en ligne les documents visés à l'article D. 8222-5 du Code du travail :

- extrait K-bis
- attestation de vigilance, délivrée par l'Urssaf
- liste nominative des travailleurs étrangers hors Communauté Européenne ou Attestation de non-emploi de salariés étrangers hors CE.

23. Renégociation

En cas de changements de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, en cas de modification significative de l'environnement technologique de l'association InnovENT-E ou de son usage compromettant le bon déroulement de la prestation, les Parties peuvent demander une renégociation du contrat. Si la négociation échoue, le contrat peut être résilié.

24. Résiliation

Ce contrat est résiliable :

- à la date anniversaire, en respectant un préavis de deux mois par l'une ou l'autre des parties ;
- lorsque la renégociation amiable s'avère impossible lors de changements imprévisibles ou décidés par l'association InnovENT-E ;
- en cas de manquement grave ou persistant de l'autre partie à ses obligations contractuelles non réparé dans un délai de trente jours de la mise en demeure de l'autre partie, étant entendu que les montants payés par l'association InnovENT-E restent acquis à Kelis.

La résiliation du contrat ne lève pas les obligations de confidentialité, de responsabilité des deux parties, de règlement de l'association InnovENT-E et d'exécution des prestations par Kelis dès lors que le règlement desdits prestations est intervenu.

25. Litiges

Le présent contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. Il est rédigé en langue française.

En cas de litige entre les parties concernant l'interprétation de ces conditions générales, les parties s'efforceront de régler leur différend à l'amiable. En cas de désaccord persistant, le litige serait porté devant les juridictions compétentes.