



Tomas

Devis - Interventions - Factures

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET
D'UTILISATION**

Version 1.01 du 08 Janvier 2024

PRÉAMBULE.....	3
CONDITIONS GÉNÉRALES	3
ARTICLE 1. DEFINITIONS.....	3
ARTICLE 2. OBJET.....	3
ARTICLE 3. EFFET, DURÉE ET RECONDUCTIONS.....	4
ARTICLE 4. DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS.....	4
ARTICLE 5. MODALITES DE SOUSCRIPTION.....	6
ARTICLE 6. MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT	7
ARTICLE 7. TYPES D'ENGAGEMENT	7
ARTICLE 8. ACCES AUX SERVICES APPLICATIFS.....	8
ARTICLE 9. ENGAGEMENTS DU CLIENT	9
ARTICLE 10. ENGAGEMENTS DE L'EDITEUR.....	10
ARTICLE 11. PROPRIETE INTELECTUELLE.....	11
ARTICLE 12. CONFIDENTIALITE – REFERENCES COMMERCIALES.....	11
ARTICLE 13. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	12
ARTICLE 14. SUSPENSION OU RESILIATION POUR MANQUEMENT	15
ARTICLE 15. ASSURANCE	15
ARTICLE 16. FORCE MAJEURE	15
ARTICLE 17. DISPOSITIONS GENERALES	15

Tout est plus simple avec **Tomas** !

PRÉAMBULE

OSLO est un EDITEUR français de logiciels à destination des métiers du service, et en particulier pour les services liés au Bâtiment, Facility Management, au SAV et à la maintenance. OSLO est un fournisseur d'applications d'entreprise utilisables en mode Software as a service, ou SaaS.

L'UTILISATEUR FINAL souhaite recourir au SaaS auprès d'une société spécialisée telle qu'OSLO pour l'exploitation du service Applicatif dénommé TOMAS.

C'est donc en connaissance des objectifs poursuivis par L'UTILISATEUR FINAL qu'OSLO a proposé ses services en mode SaaS pour le service applicatif TOMAS.

CONDITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Les termes définis ci-dessous, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel dans le Contrat, auront la signification qui leur est donnée dans cet article.

« **PARTIES** » : dans les présentes conditions générales, OSLO et le CLIENT constituent chacun une « Partie », et conjointement les « Parties ».

« **EDITEUR, OSLO** » : la société OSLO

« **TOMAS** » : nom du service applicatif développé et mis à disposition par OSLO et objet des présentes.

« **CLIENT** » : société ayant souscrit un abonnement aux services applicatifs TOMAS.

« **UTILISATEUR** » : représentant individuel d'un CLIENT ayant souscrit un abonnement et utilisant les services applicatifs

« **COMPTE D'ESSAI** » : compte défini par des informations de connexion à la solution TOMAS, et permettant un utilisateur d'accéder et tester les fonctionnalités de la solution pendant 15 jours

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le service applicatif TOMAS, ainsi que d'autres services complémentaires, sont fournis au CLIENT par l'EDITEUR, ainsi que les engagements pesant sur le CLIENT et l'EDITEUR dans la mise en œuvre et l'utilisation de ces services.

- Les services applicatifs de TOMAS englobent :
 - Le droit d'utilisation de la solution TOMAS, logiciel métier à destination des entreprises du bâtiment et du second œuvre, dont les principales fonctionnalités permettent la gestion de l'activité de l'entreprise du CLIENT,
 - La mise à disposition de la solution TOMAS en ligne en mode SaaS
 - Le déploiement des mises à jour correctives et évolutives ainsi que les prestations de support applicatif,
 - L'hébergement et la sauvegarde des données du CLIENT,
 - L'accompagnement humain réalisé par les équipes OSLO,

Tout est plus simple avec **Tomas** !

- Les services complémentaires qui seraient souscrits par le CLIENT en complément des services applicatifs, au moyen de commandes particulières.

Pendant la phase d'essai de la solution, les services applicatifs sont fournis à titre gratuit par l'EDITEUR, mais peuvent s'en trouver limités et non garantis, temporairement, ou durablement.

La solution TOMAS est un logiciel Saas développé par l'EDITEUR et à ce titre il en pilote la feuille de route et la mise à jour régulière, tant corrective qu'évolutive.

ARTICLE 3. EFFET, DURÉE ET RECONDUCTIONS

Les présentes conditions générales entrent en application dès la création d'un compte par le CLIENT sur l'environnement TOMAS.. Elles restent ensuite valables pendant 1 an à compter de la fin de la phase d'essai conclue entre l'EDITEUR et le CLIENT.

ARTICLE 4. DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS

I. SOLUTION APPLICATIVE

L'EDITEUR met à disposition du CLIENT ayant souscrit un abonnement aux Services applicatifs la solution TOMAS, accessible sur ses serveurs par le biais du réseau Internet, dans la limite du nombre d'utilisateurs souscrits et de leur profil. Le nombre d'utilisateurs souscrits est un des éléments principaux du calcul de la valeur de l'abonnement facturé au CLIENT.

L'EDITEUR assure également l'hébergement des données ainsi que le déploiement sur l'infrastructure serveurs, l'hébergement, l'exploitation et la maintenance de la solution.

II. DROIT D'UTILISATION ET ACCES A LA SOLUTION

Le CLIENT disposera son droit d'accès, sous sa seule responsabilité, en désignant des utilisateurs et en souscrivant un abonnement correspondant au nombre de profils nécessaires pour donner un accès à chacun des utilisateurs souhaités pour le service applicatif.

Selon les modalités de mise en œuvre retenues entre le CLIENT et l'EDITEUR, l'identification des utilisateurs ou du CLIENT lors de leur accès aux services applicatifs se fera au moyen d'un identifiant et mot de passe attribués à chaque utilisateur et communiqués au CLIENT par l'EDITEUR. Le CLIENT et tous les utilisateurs utiliseront les identifiants qui leur auront été communiqués lors de chaque connexion aux services applicatifs. Les accès aux services applicatifs sont nommés.

Les identifiants sont personnels et confidentiels.

L'accès aux services applicatifs n'est possible que pendant la période de souscription à l'abonnement correspondant.

III. SECURITE APPLICATIVE ET SECURITE DES DONNEES

L'EDITEUR fournit également les dispositifs techniques et humains permettant de sécuriser (au sens informatique, technique, et physique) l'accès à l'application, ainsi que la sécurité des données manipulées par le CLIENT au sein du Service Applicatif.

Tout est plus simple avec **Tomas** !

Le CLIENT s'engage à informer dans les plus brefs délais l'EDITEUR de tout évènement (utilisation frauduleuse, virus, attaque du CLIENT, etc.) susceptible d'impacter le service applicatif et sa sécurité.

En cas d'utilisation illicite par le CLIENT, de piratage ou de contrefaçon par le CLIENT de la solution, ou en cas de risque particulier pour la sécurité de l'hébergement de la solution et des données du CLIENT, l'EDITEUR se réserve le droit d'interrompre l'accès à la solution, étant précisé que cette interruption ne donnera lieu à aucune indemnité au CLIENT.

IV. DISPONIBILITE DES DONNEES

L'EDITEUR s'engage à fournir un accès continu et fiable aux services applicatifs Saas avec un taux de disponibilité cible de 98%. Toutefois, il est important de noter que des périodes d'indisponibilité planifiées peuvent survenir pour des maintenances nécessaires afin d'améliorer la performance et la sécurité du service. L'EDITEUR s'efforce de minimiser ces interruptions, de prévenir le CLIENT des périodes d'indisponibilité et de les programmer de manière à réduire leur impact sur l'utilisation du service. En cas d'indisponibilité non planifiée due à des circonstances indépendantes de la volonté de l'EDITEUR, telles que des pannes de serveurs, des problèmes de réseau ou des événements de force majeure, l'EDITEUR s'engage à prendre des mesures immédiates pour rétablir le service dans les plus brefs délais. En utilisant ce service, le CLIENT accepte pleinement ces conditions en matière de disponibilité.

V. SUPPORT APPLICATIF

L'EDITEUR assure pour le CLIENT un service de support, accessible par mail à l'adresse support@tomas.fr, ou directement depuis le logiciel Tomas, dans la rubrique « Nous contacter » présente dans toutes les pages d'aide.

Ce support technique qualifié, évalue et traite les dysfonctionnements du logiciel rencontrés par le CLIENT dans son utilisation, ainsi que les problèmes liés à la disponibilité ou la sécurité du logiciel. Il ne traite pas les demandes d'assistance, les demandes de formation, ou toute autre demande non liée à un dysfonctionnement, émanant du CLIENT.

Les dysfonctionnements du logiciel sont traités du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h, hors jours fériés (jours fériés applicables en France, et jours fériés supplémentaires applicables en Alsace).

VI. ACCOMPAGNEMENT AU DEMARRAGE

L'EDITEUR fournit également, dans le cadre de la mise en place des services applicatifs, un volume de 2h d'assistance à distance, réalisée par un expert de la solution Tomas qui aidera le CLIENT de prendre en main la solution logicielle. Cette assistance est planifiée avec le CLIENT dans le mois qui suit sa souscription au Service Applicatif. Selon les besoins qu'il identifie, l'EDITEUR peut choisir de délivrer cette assistance en une ou en plusieurs fois, ou de la réaliser sous forme de sessions impliquant plusieurs CLIENTS (sessions collectives).

VII. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

L'EDITEUR propose au CLIENT les services complémentaires suivants, sur devis :

- **Prestations d'accompagnement :**

Sur demande du CLIENT, et après signature d'un devis fourni par l'EDITEUR, ce dernier peut intervenir pour accompagner le CLIENT dans son utilisation du Logiciel. Cet accompagnement est réalisé à distance, et peut consister en formation complémentaire, en actions de paramétrage ou en aide à l'intégration de données du CLIENT

Tout est plus simple avec  !

- **Evolutions financées :**

Le CLIENT désireux de faire réaliser une demande d'évolution fonctionnelle au sein du logiciel peut adresser sa demande à l'EDITEUR. Si l'EDITEUR estime la demande cohérente avec sa feuille de route, mais non prioritaire au regard d'autres évolutions déjà planifiées, il pourra proposer que le CLIENT finance cette évolution afin qu'elle soit priorisée. A ce titre, un devis et des éléments de conception fonctionnelle pourront être partagés par l'EDITEUR avec le CLIENT, l'EDITEUR restant seul décideur de la faisabilité, de la conception de l'évolution en question, ainsi que de la planification des travaux liés à cette évolution.

- **Prestations spécifiques :**

En cas de demande spécifique de la part du CLIENT, l'EDITEUR peut accepter de proposer un devis permettant d'exécuter des prestations intéressant spécifiquement le CLIENT, par exemple : un paramétrage réseau particulier, le développement d'interfaces avec des solutions ou applications tierces, ou un développement fonctionnel spécifique

Les services applicatifs TOMAS étant standardisés, l'EDITEUR reste seul décideur de la possibilité ou non de réaliser des prestations spécifiques pour le CLIENT.

ARTICLE 5. MODALITES DE SOUSCRIPTION

I. SOUSCRIPTION AU SERVICE APPLICATIF TOMAS

La souscription aux services applicatifs se fait via le site www.tomas.fr via un processus rapide et efficace. Lors de cette démarche, le CLIENT est invité à confirmer la prise en compte des éléments suivants afin de créer convenablement son environnement et de garantir une expérience utilisateur optimale :

- **Informations sur le CLIENT**

Au moment de sa souscription, le CLIENT fournit des informations permettant d'identifier son Entreprise, ainsi que des informations concernant l'administrateur du Service Applicatif pour le CLIENT.

Le CLIENT confirme que les informations fournies sont correctes, complètes, et que l'administrateur du Service Applicatif est bien en possession de tous les pouvoirs nécessaires pour représenter et engager l'Entreprise du CLIENT dans la souscription au Service Applicatif.

- **Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU)**

Le CLIENT reconnaît avoir lu attentivement et accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) avant de finaliser sa souscription. Les CGU définissent les termes contractuels régissant l'utilisation du Service Applicatif. Le CLIENT reconnaît sans réserve les engagements mutuels définis dans les CGU, qui constituent la base de la relation de confiance entre le CLIENT et l'EDITEUR.

- **Autorisation de prélèvement**

Le CLIENT, pour souscrire au Service Applicatif, enregistre de manière sécurisée ses coordonnées bancaires sur son portail utilisateur TOMAS ou transmet à l'EDITEUR les autorisations de prélèvement permettant le règlement régulier de l'abonnement (mensuel ou annuel).

- **Tarifs et révision annuelle**

Le CLIENT a parfaite connaissance des tarifs applicables au Service Applicatif, disponibles sur le site www.tomas.fr. L'EDITEUR se réserve le droit de faire évoluer ses tarifs à la hausse comme à la baisse, à chaque changement d'année civile : les nouveaux tarifs seront alors applicables à la prochaine date anniversaire de l'abonnement du CLIENT. L'EDITEUR informera le CLIENT en amont de toute évolution tarifaire. Le CLIENT est invité à consulter régulièrement les tarifs en ligne pour rester informé des éventuelles mises à jour de tarifs liées à des évolutions ou nouveautés fonctionnelles dont il ne bénéficie pas encore.

Tout est plus simple avec  !

ARTICLE 6. MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

- Facturation de l'abonnement au Service Applicatif

L'abonnement au Service Applicatif est facturé mensuellement par avance au CLIENT, sur la base des utilisateurs actifs à la date de renouvellement de la période de l'abonnement (par exemple, un CLIENT dont la souscription hors période d'essai a démarré le 17 d'un mois, sera facturé tous les 17, du nombre d'utilisateurs actifs dans son portail d'administration cette date). Le CLIENT a toute autonomie pour administrer les accès utilisateurs dont il a besoin depuis le portail d'administration qui lui est mis à disposition. Tout abonnement actif, même partiellement (activation ou désactivation en cours de mois) est dû par le CLIENT. Dans un esprit de bonne collaboration commerciale, l'EDITEUR se réserve la possibilité de ne pas facturer les abonnements consommés partiellement (activés ou désactivés en cours de mois).

- Facturation des commandes de services complémentaires

Pour toute commande complémentaire (voir ARTICLE 4, §7 Services complémentaires), l'EDITEUR établit un devis, que le CLIENT peut valider dans un délai de 15 jours en transmettant sa commande auprès de l'EDITEUR. L'EDITEUR planifie ensuite les travaux prévus et en informe le CLIENT.

Les commandes complémentaires sont payables 100% à la commande via virement ou paiement CB.

ARTICLE 7. TYPES D'ENGAGEMENT

I. ESSAI GRATUIT

Quel que soit le choix d'engagement effectué par le CLIENT au moment de sa souscription aux services applicatifs TOMAS, le CLIENT bénéficie d'une période d'essai gratuite de 15 jours, non renouvelable, démarrant à la date de création de son compte. La date de démarrage de l'abonnement qui sera retenue pour le renouvellement de l'abonnement mensuel et de la facturation du CLIENT correspond ainsi au lendemain de la fin de la période d'essai gratuit.

Lors de cette période d'essai, le CLIENT ne pourra pas bénéficier de certains services complémentaires, telle que la réversibilité, les évolutions financées, et certaines prestations spécifiques.

L'EDITEUR se réserve la possibilité de supprimer sans préavis tout compte d'essai ne respectant pas les dispositions qui précèdent ou toute autre disposition des présentes. En fin de période d'essai, si le CLIENT ne souscrit pas à un abonnement aux services applicatifs auprès de l'EDITEUR, l'EDITEUR conservera les données du CLIENT jusqu'à 15 jours et sera en droit de supprimer les comptes d'essai fournis au CLIENT, sans préavis ni dédommagement de quelque sorte que ce soit.

Pendant la période d'essai du logiciel et sans souscription payante aux services applicatifs, l'utilisateur doté d'un compte d'essai reconnaît qu'il ne pourra poursuivre la société OSLO:

- en cas de perte de données saisies dans le logiciel,
- en cas de non disponibilité, ou d'interruption du service, même prolongé,
- en cas de dysfonctionnement aléatoire ou répété de la solution.

II. ENGAGEMENT MENSUEL

- Principe

La souscription au Service Applicatif avec engagement mensuel implique un renouvellement de la souscription, de manière tacite de mois en mois, à chaque fin de période (par exemple un CLIENT dont la date de souscription hors période d'essai est un 17, se verra réengagé à chaque 17).

Tout est plus simple avec **Tomas** !

- Résiliation

L'initialisation du processus de résiliation du service est accessible depuis le portail d'administration mis à disposition du CLIENT. Le CLIENT est informé que la résiliation prendra effet à la fin de la période en cours (par exemple, un CLIENT dont la date de souscription hors période d'essai est un 17 et qui résilie, bénéficiera de la solution jusqu'au 16 au soir du mois suivant). L'abonnement est du jusqu'à la fin de la période en cours et ainsi, pendant cette période, l'abonnement restera actif, et le CLIENT continue à bénéficier de l'accès au Service Applicatif et aux fonctionnalités souscrites. L'EDITEUR encourage le CLIENT à utiliser cette période pour planifier et effectuer la transition nécessaire vers une nouvelle solution.

À la fin de la période de facturation en cours, les accès au Service Applicatif seront désactivés et tous les services associés à l'abonnement sont suspendus. Il est de la responsabilité du CLIENT de sauvegarder les données nécessaires pendant cette période et de prendre toutes les mesures appropriées pour assurer la réversibilité de son système. Les équipes de l'EDITEUR sont disponibles pour fournir une assistance pendant le processus de résiliation, selon les modalités des prestations spécifiques décrites dans les présentes.

En cas de résiliation de l'abonnement au Service Applicatif, le CLIENT dispose d'une période de 30 jours à compter de la date effective de résiliation, pour commander à l'EDITEUR les prestations relatives à la récupération de données. Au-delà de ces 30 jours, toutes les données du CLIENT seront définitivement et irréversiblement supprimées des infrastructures de l'EDITEUR.

III. ENGAGEMENT ANNUEL

- Principe

Lors de sa souscription, et à tout moment de l'exécution des services, le CLIENT peut s'engager par année pleine, renouvelées tacitement à chaque date anniversaire de cet engagement, et ouvrant droit à une remise sur les tarifs du service applicatif et des services complémentaires.

La facturation des services sera alors annuelle, à chaque date anniversaire de l'abonnement.

- Résiliation

Le processus de résiliation de l'engagement annuel est identique au processus de résiliation de l'engagement mensuel, hormis les différences suivantes :

- La résiliation doit être réalisée dans un délai de 30 jours avant la date anniversaire de renouvellement. La résiliation prend effet à la prochaine date anniversaire de l'engagement (par exemple, un CLIENT ayant une date de souscription hors période d'essai au 17 février, et qui décide de résilier, bénéficiera du Service Applicatif jusqu'au 16 février de l'année suivante)
- Lorsque le processus de résiliation est engagé, l'ajout d'utilisateurs est rendu impossible jusqu'à la date anniversaire du contrat.

ARTICLE 8. ACCES AUX SERVICES APPLICATIFS

I. FOURNITURE DE COMPTES D'ACCES

La fourniture des comptes d'accès au service s'effectue conformément aux modalités décrites ci-après. Le premier compte d'accès sera généré sur l'email renseigné et fourni automatiquement au CLIENT par la plateforme de provisionnement Tomas dès la souscription au service. Les comptes d'accès supplémentaires peuvent être créés directement depuis le logiciel, en conformité avec les abonnements souscrits par le CLIENT. Il est de la responsabilité du CLIENT de gérer ces comptes d'accès, de veiller à leur utilisation légitime et de garantir la confidentialité des informations associées à ces comptes. Tout accès non autorisé ou utilisation abusive des

Tout est plus simple avec **Tomas** !

comptes doit être signalé à l'EDITEUR dans les plus brefs délais. La création et la gestion des comptes d'accès visent à assurer une utilisation sécurisée et conforme aux conditions définies dans les présentes.

Le CLIENT est responsable de la gestion de ses utilisateurs via l'administration du portail dédié. Il lui incombe de superviser et d'ajuster le nombre d'abonnements utilisateurs conformément à ses besoins opérationnels. Toutefois, il est important de noter que, une fois attribuées, les abonnements utilisateurs ne peuvent pas être réduits via le portail d'administration. Le CLIENT peut effectuer des mises à jour, des modifications ou des annulations d'accès utilisateurs pour répondre à ses besoins actuels, mais la réduction du nombre total d'abonnements souscrits n'est pas possible. L'EDITEUR décline toute responsabilité pour les conséquences résultant d'une gestion inadéquate des abonnements souscrits par le CLIENT. En cas de questions ou de préoccupations liées à la gestion ou la réduction du nombre d'utilisateurs, le CLIENT est encouragé à contacter le service de support mis à disposition par l'EDITEUR pour obtenir l'assistance nécessaire.

II. LIMITATION DES USAGES

En accédant au service applicatif, le CLIENT reconnaît que l'utilisation de ce dernier est strictement réservée à des fins personnelles et s'engage à ne pas partager ses informations d'accès avec des tiers. Il assume la responsabilité de veiller à ce qu'aucun tiers n'utilise le service à son insu ou à des fins contraires à la loi, à l'éthique ou de manière criminelle. Le CLIENT s'oblige également à informer l'EDITEUR de tout risque détecté lié à l'utilisation du service, que ce soit de sa part ou de la part d'un tiers. Cette collaboration active vise à garantir un usage légitime et éthique du service, et à prévenir toute activité préjudiciable à l'intégrité du service et à ses utilisateurs.

III. UTILISATION DU LOGICIEL ET PREREQUIS

- Compatibilité

Le Logiciel a été conçu pour fonctionner de manière optimale sur les navigateurs et systèmes d'exploitation récents officiellement maintenus par leurs ÉDITEURS respectifs. Cela inclut (mais n'est pas limité à la dernière version) les navigateurs Chrome, Firefox, Safari et Edge. Le présent logiciel est conçu pour être compatible avec les versions les plus récentes des systèmes d'exploitation mobiles, notamment iOS et Android. Pour obtenir des informations détaillées sur la compatibilité, veuillez-vous référer à notre Foire Aux Questions (FAQ), source d'information fiable et mise à jour régulièrement quant à la compatibilité de notre logiciel avec les navigateurs et les plateformes mobiles.

- Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur est entièrement responsable de la configuration de son équipement informatique et de sa connexion à Internet pour utiliser le Service Applicatif Il doit également s'assurer de l'adéquation de son navigateur et de son système d'exploitation avec les prérequis mentionnés dans la FAQ.

- Mises à Jour

Afin de garantir une expérience optimale, l'Utilisateur est invité à maintenir son navigateur ainsi que son système d'exploitation à jour en installant les mises à jour mises à disposition par leurs ÉDITEURS respectifs.

ARTICLE 9. ENGAGEMENTS DU CLIENT

- Utilisation conforme

Le CLIENT est seul responsable de l'utilisation des Services et plus particulièrement de l'utilisation des Services par les Utilisateurs eux-mêmes mais également de leur respect des présentes CGU. A ce titre, le CLIENT se porte garant des utilisateurs et de ses relations avec ces derniers, notamment tous différends ou litiges ayant pour cause ou origine directe l'utilisation des Services applicatifs. La responsabilité de l'EDITEUR ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

Le CLIENT déclare expressément avoir pris connaissance des caractéristiques et contraintes, fonctionnelles et techniques, des services auxquels il a souscrit. En outre, il déclare être informé de la configuration technique et des documentations nécessaires à la bonne maîtrise et utilisation des Services par ses utilisateurs. Il reconnaît en

Tout est plus simple avec **Tomas** !

outre avoir vérifié, notamment au travers de la période d'essai gratuite, que le service souscrit correspond à ses attentes et besoins

- Connectivité

Le CLIENT accepte que la mise en œuvre des services applicatifs nécessite que les utilisateurs soient connectés à internet et que la qualité de ces services dépend directement de la qualité de cette connexion, dont il se rend responsable.

- Obligations légales

Le CLIENT est seul responsable du respect des lois et règlements en vigueur applicables à son activité, et des formalités administratives, fiscales et / ou sociales et de tous les paiements de cotisations, taxes ou impôts de toutes natures, qui lui incombent en relation avec son utilisation du service.

Aucune responsabilité de l'EDITEUR ne pourra être engagée à ce titre.

- Coopération et responsabilité du CLIENT

Le CLIENT s'engage à collaborer activement avec l'EDITEUR en vue de la bonne exécution du service, à l'informer de toute difficulté liée à cette exécution et notamment à signaler à l'EDITEUR toute défaillance du service applicatif qu'il constate et tout contenu manifestement illicite.

Il garantit également l'EDITEUR contre toute plainte, réclamation, ou action quelconque que l'EDITEUR pourrait subir du fait d'un manquement aux présentes CGU par le CLIENT ou ses utilisateurs. Le CLIENT s'engage à indemniser l'EDITEUR de tout préjudice qu'il subirait et à lui payer tous les frais, charges et / ou condamnations que l'EDITEUR pourrait avoir à supporter de ce fait.

ARTICLE 10. ENGAGEMENTS DE L'EDITEUR

- Disponibilité du service applicatif

L'EDITEUR s'engage à fournir le service applicatif avec une disponibilité cible de 98%. Cet engagement signifie que l'EDITEUR mettra en œuvre tous les efforts raisonnables pour maintenir le service disponible 98% du temps sur une base mensuelle. Les interruptions planifiées pour la maintenance régulière seront notifiées au CLIENT à l'avance, et l'EDITEUR s'efforcera de minimiser leur impact sur l'utilisation du service. En cas d'interruptions imprévues, l'EDITEUR s'engage à agir promptement pour rétablir le service.

Toutefois, le CLIENT reconnaît que certaines circonstances échappent au contrôle de l'EDITEUR et peuvent affecter la disponibilité. La responsabilité de l'EDITEUR se limite à l'engagement de 98%, sauf en cas de manquement intentionnel ou de négligence grave de sa part, conformément aux termes des présentes CGU.

- Sécurité

La sécurité des services applicatifs (SaaS) est une priorité essentielle. L'EDITEUR met en œuvre une gamme complète de mesures de sécurité pour protéger les données et garantir un environnement d'utilisation fiable. Cela inclut des protocoles de cryptage avancés pour assurer la confidentialité des données en transit, des pare-feu robustes pour contrôler et surveiller le trafic réseau, ainsi que des mécanismes d'authentification multi-niveaux pour garantir l'accès uniquement aux utilisateurs autorisés.

De plus, l'EDITEUR effectue régulièrement des audits de sécurité, des analyses de vulnérabilité et des mises à jour de sécurité pour identifier et remédier aux éventuelles failles. L'EDITEUR s'engage à maintenir les normes les plus élevées en matière de sécurité des données et à évoluer constamment pour faire face aux menaces émergentes.

Tout est plus simple avec **Tomas** !

Toutefois, il est important que les utilisateurs jouent également un rôle actif en protégeant leurs informations d'identification et en adoptant des pratiques de sécurité recommandées pour maximiser la protection globale du système.

- Limite de responsabilité

Du fait de sa capacité à résilier l'abonnement aux services de manière unilatérale, le CLIENT accepte que l'EDITEUR ne pourra être tenu responsable de tout préjudice, direct ou indirect, éventuellement subi par le CLIENT dans le cadre de l'utilisation des services applicatifs.

ARTICLE 11. PROPRIETE INTELECTUELLE

Le CLIENT est, et demeure propriétaire de l'ensemble des données qu'il utilise via les services applicatifs dans le cadre du contrat. A ce titre, l'EDITEUR peut remettre au CLIENT et à sa demande en fin de programme, les données du CLIENT, sous forme de fichier plat.

L'EDITEUR, qui détient tous les droits associés, tels que les droits d'auteur, les marques déposées, les brevets est et demeure intégralement titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à tout élément des services applicatifs et de la solution TOMAS mis à disposition du CLIENT, en ce compris leurs éventuelles adaptations ou spécificités développées ou mises en œuvre à la demande du CLIENT ainsi que plus généralement de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du contrat.

Le Contrat ne confère au CLIENT aucun droit de propriété intellectuelle sur les éléments visés ci-dessus et plus particulièrement sur la solution. Aux termes des présentes, un droit d'utilisation non transférable est concédée au CLIENT par l'EDITEUR, autorisant l'utilisation des services applicatifs aux fins spécifiées. Le CLIENT s'engage à ne pas procéder à la copie, à la modification, à la distribution, à la vente, ou à la création d'œuvres dérivées du logiciel sans le consentement écrit préalable de l'EDITEUR, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit. Toute utilisation non autorisée constitue une violation des droits de propriété intellectuelle de l'EDITEUR, pouvant entraîner la résiliation immédiate de l'accès au service. L'EDITEUR se réserve le droit d'engager des poursuites en cas de violation de la propriété intellectuelle, conformément à la législation en vigueur.

Le CLIENT ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire ou définitive, d'une revente de l'abonnement aux services applicatifs ou de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

ARTICLE 12. CONFIDENTIALITE - REFERENCES COMMERCIALES

I. CONFIDENTIALITE

Chacune des parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

L'EDITEUR comme le CLIENT s'engagent à ne dévoiler aucune information concernant l'autre partie et relative à ses procédés internes de gestion, sa situation économique, sa stratégie commerciale, sa politique RH.

En acceptant les présentes CGU, le CLIENT reconnaît l'importance cruciale de la confidentialité dans sa relation contractuelle avec l'EDITEUR. L'EDITEUR demeure engagé à assurer une expérience sécurisée, respectueuse de la vie privée des utilisateurs.

Tout est plus simple avec **Tomas** !

II. REFERENCES COMMERCIALES ET PARTENARIAT

L'EDITEUR peut librement citer le nom du CLIENT et utiliser son logo et/ou marques à titre de référence commerciale sur son site internet ainsi que sur les documents utilisés et/ou réalisés par l'EDITEUR à des fins de promotion marketing (publications blog et réseaux sociaux, presse spécialisée, campagnes marketing et média).

Le CLIENT s'engage à mentionner le nom du logiciel Tomas lors de toute utilisation via à vis de tiers externes : démarche de présentation, promotion, ou documentation utilisant des copies d'écran, vidéos de démonstration, ou descriptions de processus, y faisant référence.

Dans un objectif de partenariat, après accord préalable du CLIENT, l'EDITEUR pourra mettre en relation le CLIENT avec d'autres tiers à des fins de référence commerciale.

ARTICLE 13. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La protection des données à caractère personnel demeure une préoccupation fondamentale dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU), particulièrement pour l'EDITEUR, intervenant en tant que fournisseur de services SaaS. Le CLIENT a informé l'EDITEUR que ses données pouvaient inclure des données personnelles. L'EDITEUR est donc amené à traiter des données personnelles particulièrement pour les besoins de l'hébergement fourni dans le cadre du service applicatif et, plus occasionnellement, dans le cadre de son service de télémaintenance lorsqu'elle accède à distance à l'environnement CLIENT. A ce titre, l'EDITEUR informe le CLIENT des coordonnées de son DPO :

- Nom : Jean-Louis BALLOIS
- Email : dpo@oslo.fr

Le CLIENT s'engage toutefois à ne sous-traiter à l'EDITEUR, que les données personnelles strictement nécessaires pour répondre à ses besoins propres et ceux de ses utilisateurs dans le cadre du service. Le CLIENT reconnaît et accepte qu'il agit en tant que « Responsable de traitement », au sens de la réglementation sur la protection des données, sur ses données personnelles, l'EDITEUR n'étant réputée « sous-traitant » et agissant à ce titre sous les instructions du CLIENT.

Ceci précisé, le CLIENT a donné instruction à l'EDITEUR de traiter les données personnelles selon les modalités ci-après.

Il est important de souligner que bien que l'EDITEUR facilite le traitement des données au moyen du logiciel, le CLIENT demeure le responsable de traitement de ses propres données. L'EDITEUR n'assume pas la responsabilité des informations saisies par le CLIENT, mais met en œuvre des mesures rigoureuses pour sécuriser l'environnement dans lequel ces données sont traitées. En acceptant les présentes CGU, le CLIENT reconnaît cette distinction et consent au rôle de l'EDITEUR en tant que sous-traitant des données à caractère personnel qu'il choisit d'insérer dans le Logiciel SaaS.

En cas de données sensibles au sens de la réglementation sur les protections des données, le CLIENT devra en informer expressément l'EDITEUR, qui pourra refuser de rendre le service s'il considère que ce traitement présente un risque. En particulier, le traitement des données personnelles de santé est strictement interdit dans le cadre des services, ce que le CLIENT reconnaît et accepte expressément.

Les opérations de sous-traitance sur les traitements de données personnelles réalisés par l'EDITEUR pour le compte du CLIENT, sont en particulier et en fonction des services commandés: l'accès aux données, l'hébergement des données, l'affichage, la copie, le stockage temporaire des données, la transmission des données à des partenaires de l'EDITEUR, pour les finalités, la durée et dans les conditions de sécurité précisées ci-après. Toutefois le CLIENT reconnaît et accepte que l'EDITEUR peut incidemment avoir accès à des données personnelles dans le cadre de ses interventions de maintenance, mais n'a pas vocation ni à les copier, ni à les sauvegarder, ni à les stocker, ni à les héberger, sauf si ces actions sont strictement nécessaires aux missions que le CLIENT lui a confiées et/ou pour exécuter ses engagements contractuels..

Finalités des traitements de données personnelles opérés par l'EDITEUR dans le cadre du service : les traitements de données personnelles par l'EDITEUR sont exclusivement ceux qui ont pour finalité et sont nécessaires à la réalisation des services prévus au contrat, toute autre utilisation étant interdite sans l'accord exprès et préalable du CLIENT.

Tout est plus simple avec 

Le CLIENT peut fournir des données personnelles à l'EDITEUR, celles-ci étant déterminées et contrôlées par le CLIENT lui-même, et peut inclure les données suivantes de manière non exhaustive:

- Identifiant de connexion (Login)
- Nom
- Numéro de téléphone
- Adresse E-Mail
- Toutes autres informations ou données personnelles que le CLIENT décide de fournir à l'EDITEUR ou au service lui-même.

Localisation des traitements de données personnelles : le CLIENT autorise L'EDITEUR à utiliser les données personnelles conformément aux présentes au sein de l'Union Européenne ou en dehors de l'Union Européenne, seulement si ce transfert répond à l'une des conditions suivantes : (i) le traitement est réalisé au sein d'un « pays tiers », bénéficiant d'une décision d'adéquation de la Commission européenne ; (ii) le traitement est encadré par des clauses contractuelles types émises par la Commission européenne. Dans cette hypothèse, les parties intègrent par référence au contrat lesdites clauses contractuelles types, qu'elles s'engagent à ratifier pour la mise en œuvre du ou des traitements concernés ; (iii) le traitement est encadré par des garanties appropriées type « Binding Corporate Rules » ou clause-type sous-traitants ; (iv) le traitement fait partie des « dérogations particulières » prévues à l'article 49 RGPD.

Si la ou les condition(s) utilisée(s) pour encadrer le transfert devenai(en)t caduque(s), les parties conviennent de se rencontrer sans délai pour examiner la nouvelle manière d'encadrer le transfert envisagé, sans que la responsabilité de L'EDITEUR ne puisse être engagée pendant cette phase transitoire.

Sous-traitance : le CLIENT donne une autorisation générale à L'EDITEUR, pendant toute la durée du contrat, à recourir à des sous-Traitants dans le cadre de l'exécution des services (exploitants des serveurs d'hébergement par exemple) seulement si ces derniers sont contractuellement liés par les mêmes engagements que L'EDITEUR ou des engagements similaires au titre du Contrat concernant les données personnelles, ce sous la responsabilité de L'EDITEUR.

Liste des Sous-Traitants:

Nom	Type d'activité	Pays
Azure	Cloud	France (Paris)

Mesures de sécurité des données personnelles : les parties s'engagent à mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la sécurité physique et logique des données personnelles au plus haut des trois (3) niveaux suivants : (i) les mesures prises par L'EDITEUR pour ses propres données, (ii) les mesures conformes à l'état de l'art, dont notamment les recommandations publiées par les autorités de protection des données ou les autorités administratives compétentes en matière de sécurité informatique.

Il appartient respectivement à chaque partie de déterminer lesdites mesures de sécurité et de se les transmettre réciproquement dès demande de l'autre partie.

Pour sa part, le CLIENT garantit en tout état de cause que les données personnelles ne contiennent ni ne véhiculent aucun virus, vers, chevaux de Troie et autres contenus nuisibles ou destructeurs susceptibles de porter atteinte tant aux droits des personnes concernées, qu'à L'EDITEUR.

Pour sa part, L'EDITEUR a mis en place les mesures suivantes, documentées par ses soins : (i) sécurité physique de ses locaux : protection contre les intrusions, contrôle des accès, gestion et suivi des habilitations d'accès incluant la gestion des visiteurs, procédures d'alertes sur incidents (ii) sécurité logique : politique de mots de passe, protection des environnements informatiques sensibles par logiciel antivirus à jour (programmes et bases de données virales).

Limites : le CLIENT reconnaît que L'EDITEUR n'a aucun contrôle sur le transit des données, dont les données personnelles, via les réseaux de télécommunication publics utilisés par le CLIENT pour accéder aux services et notamment le réseau Internet. Le CLIENT reconnaît et accepte que L'EDITEUR ne puisse donc garantir la confidentialité des données lors du transfert de celles-ci sur lesdits réseaux publics. En conséquence, L'EDITEUR ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas, notamment, de détournement, de captation, de

Tout est plus simple avec **Tomas** !

corruption des données, ou de tout autre évènement susceptible d'affecter celles-ci, survenant à l'occasion de leur transit sur les réseaux de télécommunication publics.

Le CLIENT considère, en tant que Responsable de traitement que, compte tenu de la nature des services et du risque qu'il a été en mesure d'évaluer concernant la protection des droits des personnes concernées, les mesures susvisées et les limites stipulées, présentent des garanties adéquates et satisfont aux exigences de la Règlementation sur la protection des données.

Notification des violations : chaque Partie s'engage à notifier à l'autre partie toute violation de données personnelles dans les soixante-douze (72) heures de la survenance d'une telle violation dont elle aurait connaissance.

Conformément au règlement sur la protection des données, L'EDITEUR communiquera au CLIENT les informations en sa possession, pour le cas où la violation serait causée à l'occasion des services, permettant au CLIENT de répondre à son obligation de notification et de remédiation auprès de l'autorité de contrôle et des personnes concernées.

En effet, en tant que Responsable de traitement, le CLIENT est exclusivement tenu et débiteur de ses obligations de notification des violations. En cas de négligence de la part du CLIENT, L'EDITEUR pourra notifier la violation à l'autorité compétente, sans que le non-respect des délais ou autres obligations incombant normalement au CLIENT ne puisse lui être reproché par ce dernier.

Réquisition judiciaire ou administrative : sous réserve du respect de la législation applicable, L'EDITEUR s'engage à notifier au CLIENT toute demande de transmission ou de consultation des données personnelles émise par une autorité judiciaire ou administrative. L'EDITEUR agira sur les instructions du CLIENT pour la communication desdites données. En cas d'instructions de ne pas communiquer, le CLIENT assumera toutes les conséquences de cette « entrave » comme lui étant exclusivement imputable et garantit L'EDITEUR de toute conséquence, notamment pécuniaire, sur ce fondement. En cas d'instruction de communiquer, L'EDITEUR s'engage à agir avec discrétion et à ne communiquer que les données strictement exigées.

Respect du droit des personnes concernées : Hormis les cas visés dans sa Politique de données personnelles, L'EDITEUR n'a aucun lien avec les personnes concernées par les traitements qu'elle réalise dans le cadre du contrat. Le CLIENT est, par conséquent, le seul débiteur des obligations légales en lien avec le respect du droit des personnes concernées dont les données personnelles sont traitées à l'occasion des services. Il dispose, pour respecter cette obligation des personnes concernées, des mesures organisationnelles et techniques lui permettant (i) d'informer clairement les personnes concernées, (ii) de recueillir leur consentement si nécessaire, (iii) de répondre notamment à leurs demandes de droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de portabilité des données personnelles.

A ce titre, le CLIENT fait son affaire de fournir aux personnes concernées une information claire, non-ambigüe et à tout moment accessible, sur les conditions et modalités dans lesquelles leurs données personnelles sont susceptibles d'être traitées par des tiers tels que L'EDITEUR ou ses partenaires. Le CLIENT est entièrement responsable des conséquences, notamment pécuniaires, en cas de réclamations des personnes concernées, si les traitements ne sont pas en conformité avec la Règlementation sur la protection des données du fait d'une information défaillante ou d'un défaut de consentement de ces derniers.

L'EDITEUR exécutera, si elle en a les moyens, toutes instructions écrites données par le CLIENT, pour procéder dans un délai raisonnable à la suppression des données personnelles pour permettre au CLIENT de respecter ses obligations vis-à-vis des personnes concernées.

Toutefois, le CLIENT reconnaît et accepte que L'EDITEUR n'a pas les capacités techniques de procéder à des suppressions partielles, ou ciblées concernant une ou plusieurs donnée(s) personnelle(s) en particulier. Il se peut donc que, pour répondre à une demande en ce sens du CLIENT, L'EDITEUR soit contrainte d'arrêter partiellement ou totalement les services et de supprimer toutes les données.

Dans l'hypothèse où, exceptionnellement, L'EDITEUR serait saisie, directement ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant, d'une demande portant sur les droits visés ci-dessus, elle s'engage à en informer le CLIENT dans les plus brefs délais pour qu'il puisse répondre de ses propres obligations.

De manière générale, L'EDITEUR fera ses meilleurs efforts, autant que possible, pour apporter son assistance au CLIENT pour lui permettre de respecter ses obligations en tant que Responsable de traitement.

Tout est plus simple avec  !

Coopération avec les autorités de contrôle. Les parties s'obligent à coopérer avec les autorités de contrôle, et à se tenir réciproquement informées dès qu'elles ont reçu une quelconque mise en demeure, plainte, et notification de contrôle.

Evolutions. En passant Commande, le CLIENT reconnaît avoir reçu et vérifié toutes les informations nécessaires et déclare que les conditions dans lesquelles L'EDITEUR traite ses données sont conformes à ses exigences et au RGPD. Si le CLIENT souhaite apporter, en cours de contrat, des évolutions / améliorations aux présentes instructions, il doit en faire la demande à L'EDITEUR qui la traitera comme une option soumise à tarification. En cas d'impossibilité d'y répondre, L'EDITEUR en informera le CLIENT sans pour autant que cela ne lui ouvre droit de résilier le contrat avant terme.

ARTICLE 14. SUSPENSION OU RESILIATION POUR MANQUEMENT

Le respect rigoureux et mutuel des termes et conditions stipulés dans les présentes CGU constitue un fondement de la collaboration entre l'EDITEUR et le CLIENT. En cas de constatation d'un manquement substantiel du CLIENT par l'EDITEUR, y compris une utilisation inappropriée de l'application, l'EDITEUR se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'accès du CLIENT au service sans préavis. Une utilisation inadaptée peut englober des activités telles que la diffusion de contenu offensant, la violation des droits de confidentialité, ou toute manipulation qui compromet l'intégrité du service. L'évaluation approfondie de chaque situation guidera la décision de l'EDITEUR de suspendre ou de résilier, en tenant compte de la gravité du manquement.

Un retard ou un défaut de paiement, non résolu par le CLIENT à l'issue d'une période de 30 jours après l'échéance de facturation, malgré les rappels et relances de l'EDITEUR, pourra entraîner une décision de suspension des services applicatifs ou une résiliation par l'EDITEUR.

En cas de suspension, des directives correctives seront fournies pour rétablir l'accès au service. Toutefois, si le manquement persiste ou s'il est jugé grave, la résiliation de l'abonnement sera appliquée. L'EDITEUR insiste sur la nécessité pour tous les utilisateurs de respecter les conditions d'utilisation afin de garantir un environnement harmonieux et sûr pour l'ensemble de la communauté utilisatrice.

Les articles des présentes CGU ont vocation à s'appliquer au-delà de la fin de contrat, qu'elle soit initiée par le CLIENT ou l'EDITEUR, pour une durée de 2 ans.

ARTICLE 15. ASSURANCE

L'EDITEUR certifie qu'il est titulaire d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle, ainsi que sa responsabilité cyber, et s'engage à maintenir en vigueur cette police d'assurance pendant la durée de la souscription au service par le CLIENT.

ARTICLE 16. FORCE MAJEURE

Les Parties ne seront pas tenues pour responsable des défaillances du service constatées par l'une ou l'autre si elles résultent des circonstances suivantes : un acte de guerre, des hostilités ou un acte de sabotage ; une catastrophe naturelle ; une panne globale d'électricité, des systèmes de télécommunication ou d'internet ; des restrictions gouvernementales ; une pandémie ; ou toute autre circonstance qui échappe au contrôle raisonnable des parties. Chaque partie mettra cependant en œuvre tous les efforts nécessaires pour atténuer les effets d'un cas de force majeure. A ce titre la Force Majeure ne dédouane pas le CLIENT du paiement des sommes dues à l'EDITEUR.

ARTICLE 17. DISPOSITIONS GENERALES

I. CESSION

Le CLIENT ne peut ni transférer ni céder ses abonnements aux services applicatifs sans l'autorisation écrite préalable de l'EDITEUR, excepté en cas de fusion, ou vente de l'ensemble de ses actifs.

Tout est plus simple avec **Tomas** !

L'EDITEUR pourra céder les présentes CGU et le service souscrit par le CLIENT, à l'une de ses Filiales ou en cas de fusion, réorganisation, vente de tout ou partie de ses actifs.

II. SOUS-TRAITANCE

L'EDITEUR se réserve le droit, dans le cadre de la fourniture des différents services souscrits par le CLIENT, de recourir à des sous-traitants, dont il valide lui-même la compétence, ainsi que le respect des engagements qu'il porte lui-même auprès du CLIENT.

III. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le CLIENT s'interdit de solliciter, débaucher, proposer un emploi, engager ou de faire travailler directement ou indirectement un collaborateur ou sous-traitant de l'EDITEUR. Cette interdiction s'applique pendant toute la durée de la souscription des services par le CLIENT, et jusqu'à 24 mois après la date de résiliation, qu'elle qu'en soit la cause. Toute violation de ces interdictions entraînera de plein droit le paiement par le CLIENT d'une indemnité égale à 24 fois le dernier salaire mensuel brut du collaborateur embauché dans ces conditions.

IV. JURIDICTION COMPETENTE

L'exécution des services et les présentes CGU sont soumises au droit français.

En cas de litige, le CLIENT s'engage à accepter d'explorer en premier lieu une résolution amiable avant toute action en justice. A défaut d'accord amiable, et en cas de contestation sur la validité ou l'exécution des présentes CGU, les Parties conviennent que seul le tribunal de commerce de Lille sera compétent pour en juger.

Tout est plus simple avec **Tomas** !