



CONDITIONS GENERALES DE VENTE - LE SPHINX DEVELOPPEMENT

1. DEFINITIONS	2
2. DOCUMENTS.....	3
3. OBJET.....	3
4. EFFET, DUREE, RECONDUCTION ET RESILIATION.....	3
5. MISE A DISPOSITION DE LA SOLUTION.....	4
6. UTILISATION DE LA SOLUTION – LICENCE.....	6
7. OBLIGATIONS DU CLIENT.....	7
8. OFFRE FULL SaaS ET OPTION HEBERGEE - SLA.....	8
9. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.....	9
10. RESPONSABILITE.....	10
11. MAINTENANCE ET MISES A JOUR MAJEURES.....	11
12. CONDITIONS FINANCIERES.....	11
13. REVERSIBILITE.....	12
14. LIVRAISON – OUVERTURE DU COMPTE.....	12
15. PROPRIETE.....	12
16. DIVERS.....	13
ANNEXE.....	13
PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ETUDES.....	13
PRESTATION DE FORMATION.....	16

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - LE SPHINX DÉVELOPPEMENT

La société **Le Sphinx Développement**, Société à Responsabilité Limitée (SARL) au capital de 100.000 €, immatriculée au RCS d'Annecy sous le numéro 398 616 342, dont le siège social est situé Parc Altaïs à Chavanod (74650), édite des solutions logicielles d'enquêtes et d'analyses de données.

Les solutions éditées par la société Le Sphinx Développement sont des outils logiciels permettant de réaliser des enquêtes et des études, des plus simples au plus complexes. La société Le Sphinx Développement fournit aussi diverses prestations d'étude et de formation auprès des Clients.

Après avoir pris connaissance des qualités fonctionnelles et techniques de la solution commandée et s'être assuré de son adéquation à ses besoins, le Client s'est tourné vers Le Sphinx Développement (ci-après désigné « L'Éditeur ») afin de conclure un Contrat soumis aux présentes Conditions Générales.

Les Conditions Générales s'appliquent de plein droit au Contrat et régissent l'utilisation de toutes les solutions logicielles éditées par L'Éditeur.

1. DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein des Conditions Générales et du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Abonnement : les conditions applicables à l'utilisation de la Solution logicielle telles que définies au bon de Commande.

Client : la société indiquée sur le bon de Commande.

Commande : le document rempli par le Client et reçu par l'Éditeur constituant le Contrat, en vertu duquel l'Éditeur fournit la Solution ou une Prestation au Client conformément à l'offre choisie par le Client, le cas échéant, et aux Conditions Générales.

Compte : l'espace personnalisé du Client protégé par des identifiants permettant d'accéder à l'Offre Full SaaS, à la Plateforme Client, ou à l'Hébergement Dédié ou Mutualisé.

Contrat : ensemble regroupant le bon de Commande et les Conditions Générales.

Documentation : le document décrivant les caractéristiques techniques et fonctionnelles de la Solution ainsi que les éventuels Prérequis.

Données : les informations de toute nature (questionnaires, résultats d'enquêtes, études, images, vidéo, etc.) propres au Client.

Donnée Personnelle : au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Loi Informatique et Libertés » et du Règlement (UE) n° 2016/679 dit « Règlement Général sur la Protection des Données », toute information permettant d'identifier ou de désigner directement ou indirectement une personne physique.

Durée initiale : le nombre de mois/année spécifié sur le bon de Commande.

Full SaaS : une modalité de mise à disposition de la Solution permettant au Client d'accéder à distance à la Solution via une connexion Internet. Modalité reprise dans l'Offre Full SaaS.

Hébergement Dédié : stockage des Données du Client sur un Serveur de l'Éditeur n'hébergeant que le Compte propre au Client.

Hébergement Mutualisé : stockage des Données du Client sur un Serveur partagé avec d'autres clients.

Mise à jour majeure : nouvelle version de la Solution.

Mise à jour mineure : correctifs comportant des ajouts fonctionnels mis à disposition périodiquement.

Offre : la formule de mise à disposition de la Solution choisie par le Client lors de la Commande.

On Premise : une modalité de mise à disposition de la Solution comportant une installation de la Solution sur les terminaux du Client. Modalité reprise dans l'Offre On Premise.

Partie : le Client et/ou l'Éditeur.

Plateforme Client : le serveur du Client.

Prérequis : l'environnement technique auquel le Client doit préalablement se conformer pour une utilisation optimale de la Solution et notamment concernant le choix du navigateur Internet.

Prestation : les services commandés par le Client et réalisés par l'Éditeur.

Serveurs : les serveurs de l'Éditeur.

Solution : la solution logicielle de l'Éditeur commandée par le Client quelles que soient ses modalités de mise à disposition et les options souscrites.

Tarif : désigne le prix indiqué dans le bon de Commande.

Utilisateur : toute personne placée sous la responsabilité du Client (personnel, prestataire...) et qui utilise la Solution.

2. DOCUMENTS

Le Contrat constitue l'intégralité des engagements existant entre les Parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat.

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant (1) le Bon de commande, (2) les Conditions Générales, (3) la Documentation relative à la Solution. En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut pour l'obligation en cause.

Un devis accompagné des Conditions Générales et de la Documentation, le cas échéant, est adressé au Client par l'Éditeur qui précise :

- la Prestation à réaliser et/ou les caractéristiques de la Solution,
- le coût de la Prestation ou de l'Abonnement à la Solution,
- le planning des Prestations ou la durée de l'Abonnement,
- les majorations de prix appliquées (en cas de non-respect du nombre de variables ou du nombre de questionnaires notamment).

Le devis a une validité de trois (3) mois à compter de sa date d'émission. Dans ce délai, le Client doit retourner le bon de Commande à l'Éditeur paraphé et signé.

En signant le bon de commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales de vente.

3. OBJET

Le Contrat définit les termes et conditions selon lesquels :

- L'Éditeur fournit la solution logicielle et/ou les Prestations au Client.
- Le Client souscrit l'offre d'abonnement à une solution logicielle et commande les Prestations auprès de l'Éditeur.

4. EFFET, DUREE, RECONDUCTION ET RESILIATION

4.1. Entrée en vigueur

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date indiquée au bon de Commande, pour la Durée initiale stipulée sur le bon de Commande.

Pour l'Offre Full SaaS, le Contrat entre en vigueur à l'ouverture du Compte Client.

La Commande constitue un engagement ferme et définitif de la part du Client.

4.2. Durée

La Durée initiale est précisée au bon de Commande quelle que soit la Solution ou la Prestation commandée.

A l'issue de la Durée initiale :

- s'agissant de l'Offre Full SaaS, le Client qui souhaite renouveler son Abonnement doit passer une nouvelle Commande.
- s'agissant de l'Offre On Premise pour une licence temporaire, le Client qui souhaite renouveler sa licence doit passer une nouvelle Commande.
- S'agissant de l'Hébergement Dédié et Mutualisé, le Client qui souhaite renouveler doit passer une nouvelle Commande.

Pour les Prestations d'études, un planning prévisionnel est précisé lors de la Commande. Ce planning n'est qu'indicatif dans la mesure où il dépend de la collaboration et de la communication de documents par le Client ainsi que de sa disponibilité.

4.3. Résiliation

Sans préjudice de ses autres droits résultant du Contrat, chaque Partie peut résilier le Contrat avec effet immédiat moyennant notification écrite dans les cas suivant :

- En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'une des obligations des présentes Conditions Générales par une Partie, et notamment en cas de défaillance ou de retard de paiement du Client, à laquelle elle ne remédie pas dans les vingt (20) jours calendaires suivant la réception d'une notification écrite exposant la

défaillance ou le manquement et exigeant sa réparation (si elle est possible).

- S'il existe un retard ou défaut d'exécution du Contrat de plus de trois (3) mois en raison d'un cas de force majeure.

En cas de résiliation pour défaut de paiement, le Client est redevable de l'intégralité des échéances dues jusqu'au terme du Contrat.

4.4. Modalités spécifiques aux Prestations de Formation

Une fois la Commande passée, toute demande d'inscription d'un participant doit être adressée à l'Éditeur par écrit. Dans le cas d'une demande faite par e-mail, l'Éditeur effectue une réservation provisoire. Les inscriptions sont acceptées dans la limite des places disponibles. L'inscription à une formation n'est effective qu'à la réception d'un bulletin d'inscription dûment complété.

La réception d'un devis signé ou d'un bon de commande officiel est nécessaire pour bloquer définitivement des dates de formations. La formation sera reportée en l'absence du bon de commande officiel dans les dix jours ouvrés précédents la formation.

L'Éditeur se réserve le droit d'apporter à tout moment toute modification qu'elle juge utile à ses programmes de formation. Elle se réserve le droit de modifier sans avis préalable les intervenants et de supprimer une ou plusieurs catégories de formations.

Si le jour de la formation le nombre de stagiaires est supérieur à celui convenu lors de la commande, la facturation sera ajustée en fonction du nombre réel de stagiaires présents le jour de la formation, et ce en application de la grille tarifaire en vigueur.

En cas d'annulation par l'Éditeur pour quelque cause que ce soit (indisponibilité du formateur pour des raisons de santé ou autre, conflits sociaux, conditions météorologiques, pannes d'électricité, nombre de participants... sans que cette liste puisse être considérée comme limitative), la formation pourra être reportée à une date ultérieure, sans dédommagement ni pénalité dû au Client.

L'annulation par le Client d'une formation intra-entreprise, inter-entreprises (telles que définies en Annexe) doit respecter les conditions suivantes :

- toute annulation d'inscription doit être faite par écrit,
- toute annulation intervenant plus de dix (10) jours ouvrés avant le début de la formation ne donne lieu à aucun frais d'annulation pour le Client,
- toute annulation intervenant entre dix (10) et six (6) jours ouvrés avant le début de la formation donne lieu à une facturation égale à 50 % du montant de la Prestation, à titre d'indemnité forfaitaire,
- toute annulation intervenant moins de six (6) jours ouvrés avant le début de la formation donne lieu à une facturation égale à 100 % du montant de la prestation, à titre d'indemnité forfaitaire,
- toute formation commencée sera due intégralement.
- Si des participants ne se présentent pas à une session de formation sans avoir respecté les modalités d'annulation ainsi précisées, la facture devra être payée comme si les participants avaient assisté à cette session.

L'annulation des formations à distance (Téléformation) par le Client doit se faire par écrit dans un délai maximum de 48 heures avant la date de la session de formation à défaut de quoi la formation sera considérée comme effectuée et donc facturée.

L'annulation des formations inter-entreprises par l'Éditeur peut intervenir lorsqu'une semaine (5 jours ouvrés) avant la formation il est constaté que le nombre de participants est inférieur à trois personnes.

5. MISE A DISPOSITION DE LA SOLUTION

5.1. Les logiciels et options

Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes solutions éditées par l'Éditeur et entre autres Sphinx Declic - Sphinx Campus - Sphinx iQ3 – Sphinx Scanner – Sphinx Mobile – SphinxOnline – Sphinx Community – Dataviv' ...

Le Client désigne la Solution et l'Offre qu'il choisit dans le bon de Commande. Il a préalablement pris connaissance des caractéristiques et prérequis de la Solution et de l'Offre. Les caractéristiques de la Solution sont reprises dans la Documentation.

La Solution est mise à disposition selon l'une des modalités décrites aux articles qui suivent, le Client désignant préalablement l'Offre dans le bon de Commande :

5.2. Offre On Premise

5.2.1. Livraison – Installation/Prérequis. L'Éditeur met à la disposition du Client la Solution commandée dans les conditions décrites Article 14.1 à charge pour le Client d'installer le logiciel.

Pour être utilisé, le logiciel doit être installé et paramétré. Le logiciel est installé par le Client conformément à la Documentation qui lui est fournie à la livraison. Le Client procède également à son paramétrage selon les modalités figurant dans la Documentation.

Les logiciels Sphinx fonctionnent sur les micro-ordinateurs équipés du système d'exploitation Windows 10 en 64 bits à jour et avec .NET Framework dans la version indiquée au bon de Commande.

Le Client est tenu de se conformer aux Prérequis. A défaut, la responsabilité de l'Éditeur ne saurait être engagée.

L'Éditeur recommande également l'utilisation d'un système récent ainsi qu'un Processeur à 2.5 Ghz et une mémoire vive de RAM de 8 Go au minimum. L'installation complète des fichiers nécessite environ 3 Go sur le disque dur. Tous les éléments sont copiés dans un seul répertoire (aucune copie dans le répertoire système). L'installation d'une licence monoposte modifie la base de registres du système qui doit donc être accessible en écriture lors de l'installation. L'installation d'une licence de site peut être faite automatiquement avec les outils de déploiement usuels.

5.2.2. Hébergement des Données - Options. Les Données du Client sont hébergées :

- soit sur la Plateforme du Client.
- soit sur les Serveurs de données de l'Éditeur (Option [Sphinx Online]). Dans ce cas, le Client via la Solution interroge la base de données hébergée sur le Serveur de l'Éditeur.

Dans le cas d'un Hébergement sur les Serveurs de données de l'Éditeur, le Client choisit entre un Hébergement Dédié ou Mutualisé.

Le Client accède à son Compte via un login et un mot de passe que l'Éditeur lui communique à l'ouverture à charge pour le Client de le modifier.

5.2.3. Contenu de l'Offre. En contrepartie du paiement d'une redevance de licence, dont le coût est fonction du nombre d'Utilisateur, de la durée et de la Solution commandée, le Client acquiert :

- une licence temporaire,
- et la maintenance corrective de la dernière version de la Solution,
- L'Hébergement éventuel sur les Serveurs de l'Éditeur selon l'Option [Sphinx Online].

5.2.4. Maintenance. La maintenance inclut la téléassistance et l'accès aux mises à jour mineures tels que décrits au contrat de maintenance auquel il convient de se reporter.

5.2.5. Mises à jour Majeures. Les mises à jour Majeures font l'objet d'un Bon de commande spécifique.

L'Éditeur ne s'engage à maintenir que la dernière version en cours. Le Client est donc tenu de procéder aux mises à jour de la Solution au plus tard 6 mois après sa mise à disposition. A défaut, l'Éditeur sera déchargé de son obligation de maintenir la Solution ce que le Client accepte.

5.2.6. Compte de test [Sphinx Online]. Avec toute licence On Premise, le Client a la possibilité d'utiliser gratuitement un compte de test pour l'hébergement et la gestion de ses enquêtes en ligne. Ce compte permet au Client de réaliser des tests de publication. Les enquêtes sont conservées pendant une semaine et les réponses conservées limitées à cinq (5). A l'issue de cette période de gratuité, le Client peut commander l'option, et ce conformément aux conditions générales et particulières en vigueur. A défaut, les enquêtes et les réponses seront détruites.

L'Éditeur est déchargé de toute responsabilité concernant l'utilisation à titre gracieux et de démonstration de ce compte test.

5.3. Offre Full SaaS

5.3.1. Accès à la Solution – Prérequis – Compte. L'Éditeur met à la disposition du Client la Solution en mode SaaS

(Software as a Service) via un Compte créé dans les conditions décrites Article 14.2. La Solution dont les fonctionnalités sont décrites dans la Documentation est accessible via Internet et un compte spécifique au Client.

Afin d'accéder et d'utiliser la Solution Full SaaS, le Client doit se conformer aux Prérequis techniques dont il a préalablement pris connaissance. Il doit notamment disposer d'un accès à internet souscrit auprès d'un fournisseur de son choix, d'un ordinateur configuré et paramétré.

Le Client accède à son Compte via un login et un mot de passe.

5.3.2. Contenu de l'Offre. Moyennant le paiement d'un forfait, dont le coût est fonction de l'Abonnement, de la durée et des options choisies, l'Offre comprend :

- la licence d'utilisation de la Solution incluant la licence et les options Commandées,
- L'hébergement de la Solution et des Données sur les Serveurs,
- la maintenance corrective de la Solution et des Serveurs.

La maintenance inclut une téléassistance et la mise à jour régulière de la Solution.

5.3.3. Types d'Abonnement. Le Client désigne dans le bon de Commande le type d'hébergement choisi :

- Soit Hébergement Dédié pour une durée définie lors de la Commande.
- Soit Hébergement Mutualisé :
 - facturé en fonction du volume total de questionnaires hébergés et pour une durée définie,
 - facturé pour une durée avec un plafond en volume par enquête défini lors de la Commande.

6. UTILISATION DE LA SOLUTION – LICENCE

6.1. Licence

L'Éditeur concède au Client un droit d'utilisation de la Solution personnel, non exclusif, non transmissible et non cessible pour ses besoins propres et pour la durée définie au bon de Commande.

Le Client ne peut utiliser la Solution que conformément à sa destination. En particulier, la licence relative à la Solution n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre à l'Utilisateur, l'utilisation de la Solution, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre la Solution conformément à sa destination, via une connexion à un réseau de communications (pour l'offre Full SaaS). En conséquence, toute autre utilisation de la Solution est interdite. A ce titre, le Client s'interdit de procéder à toute diffusion, distribution, mise à disposition directe ou indirecte de la Solution au bénéfice d'un tiers ou du public, à titre gratuit ou onéreux. En outre, le Client s'interdit de procéder à toute reproduction provisoire ou permanente du logiciel par quelque moyen que ce soit, ainsi que toute traduction, adaptation, arrangement, décompilation ou modification de la Solution, notamment en vue de la création d'une solution similaire.

L'Éditeur est titulaire des droits d'auteur sur le logiciel ainsi que sur sa Documentation. Il est expressément convenu que le logiciel est et reste la propriété de l'Éditeur. La Licence accordée par l'Éditeur n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

En conséquence, l'Éditeur se réserve le droit d'en modifier les spécifications techniques.

6.2. Licence On Premise – Audit

S'agissant de l'Offre On Premise, le Client s'engage à installer et utiliser le logiciel en respectant le nombre de licences Commandées. Le Client est autorisé à effectuer une seule copie de sauvegarde du logiciel à condition de ne pas l'installer ou l'utiliser sur un ordinateur quel qu'il soit et en prenant toutes les précautions nécessaires pour en éviter la diffusion.

Le Client s'engage à permettre un audit des conditions dans lesquelles le logiciel est utilisé, par toute personne mandatée à cette fin par l'Éditeur en tout lieu et à tout moment.

6.3. Licence Full SaaS

6.3.1 Limitation technique.

Pour l'offre d'Hébergement Mutualisé, la limitation journalière du volume total de Données échangées (saisie des réponses, accès aux résultats, mailings, ...) est de 1 Giga octets.

Dans l'offre d'hébergement Mutualisé et sauf indication complémentaire au bon de commande, ce service doit être utilisé dans le respect des limites suivantes :

- 10 000 requêtes par heure
- 10 secondes pour une requête de calcul
- 2 Giga octets d'espace disque par compte
- 10 accès restreints webreporting
- 100 enquêtes par compte
- Taille d'une enquête :
 - 500 questions
 - 20 000 réponses
 - 100 pages
 - 100 objets par page

Pour l'offre d'hébergement Dédié, la limitation journalière du volume total de Données échangées (saisie des réponses, accès aux résultats, mailings, ...) est de 10 Giga octets.

La limite de taille de données stockées sur un hébergement dédié, est de 30 Giga octets de données (inclut : les enquêtes, les données d'emailing, les fichiers complémentaires, etc.).

Pour l'offre d'hébergement Dédié (certifié HDS) pour héberger des Données de Santé à caractère personnel, les dispositions particulières sont décrites dans la déclaration de sécurité fournie par l'Éditeur et à laquelle le Client convient de se reporter. Le Client a préalablement pris connaissance des caractéristiques et prérequis décrits dans la documentation mise à sa disposition par l'Éditeur.

6.3.2 Limitation Offre Full SaaS

En cas de dépassement du volume défini, l'Éditeur adresse une alerte par email au Client afin qu'il respecte le plafond ou qu'il commande de l'espace supplémentaire. A défaut de régularisation dans un délai de 24 heures, le Client est averti et accepte que l'Éditeur procède au blocage du Compte Client ce qui interrompt l'accès à la Solution.

Pour débloquer le compte, le Client doit régler le dépassement constaté et passer éventuellement une nouvelle Commande correspondant au volume réellement utilisé.

Le Client s'engage à respecter cette limitation.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage pendant toute la durée du Contrat à respecter les obligations suivantes :

- respecter les lois et règlements en vigueur en France et toute réglementation applicable aux Données et contenus incluant le respect de la propriété intellectuelle (droits d'auteur, marques, etc.) ;
- ne pas utiliser la Solution pour transmettre, recevoir, diffuser ou utiliser de quelque manière que ce soit des informations illégalement acquises, outrageantes, diffamatoires, injurieuses, susceptible de causer des dommages, de porter atteinte à l'ordre public ou à la vie privée ;
- faire son affaire personnelle de l'ensemble des obligations qui lui incombent, déclarations et/ou autorisations légales et administratives auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles (loi du 6 janvier 1978 dite Loi Informatique et libertés) et le Client garantit l'Éditeur qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles.

La responsabilité de l'Éditeur ne saurait davantage être engagée en cas de manquement du Client aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, le Client s'oblige également à indemniser et garantir l'Éditeur contre toute action, recours, plainte ou réclamation qui serait intentée sur ce fondement à son encontre.

Le Client est seul responsable des Données (qualité, licéité, pertinence), du contenu et de l'information qu'il publie, transmet ou diffuse, le Client s'engageant à indemniser et à garantir l'Éditeur de toute action qui serait intentée en raison de ses actes.

Le Client garantit l'Éditeur à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Pour l'Offre Full SaaS et l'Option Sphinx Online, le Client s'engage à installer et mettre à jour des logiciels antivirus sur ses postes de travail afin de ne pas porter atteinte à l'intégrité physique ou informatique des Serveurs en utilisant des programmes et/ou des fichiers infectés par un ou des virus et autres programmes informatiques.

A défaut, le Client est seul responsable de ce type d'atteinte et du préjudice qui pourrait en résulter pour l'Éditeur. Faute d'utiliser des logiciels antivirus efficaces et de les mettre à jour, la remise en état du Serveur piraté et/ou attaqué et/ou dégradé ainsi que la perte consécutive des données tiers hébergées sur le Serveur pourra faire l'objet d'une réparation financière au profit de l'Éditeur et/ou des autres clients utilisant aussi le Serveur.

Les Données qu'il place sur le Serveur pourront être refusées par l'Éditeur si elles portent atteinte au bon fonctionnement du Serveur et/ou aux performances globales de la Solution.

Le Client s'engage à informer l'Éditeur sans délai et par écrit de toute modification de sa situation concernant notamment ses informations et coordonnées, ceci notamment dans le but d'être informé d'une opération de maintenance sur les Serveurs, d'une fermeture prochaine du Compte ou d'un quelconque problème sur les enquêtes qui engendrerait un dysfonctionnement de la Solution.

Le Client s'engage à ne pas dépasser l'espace disque alloué et indiqué Articles 5.3.3 et 6.3. L'Éditeur se réserve le droit de bloquer une enquête si une des limites est dépassée et il ne pourra être tenu pour responsable du fonctionnement dégradé d'une enquête si une des limites est dépassée ;

Si le Client ne respecte pas ses obligations, l'Éditeur pourra suspendre de plein droit tout ou partie des services. Dans ce cas, l'Éditeur ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable d'un quelconque préjudice que le Client pourrait subir du fait de cette interruption.

8. OFFRE FULL SaaS ET OPTION HEBERGÉE - SLA

8.1. Continuité du service

Les Serveurs de l'Éditeur sont installés dans le datacenter de la société OVH à Roubaix et Strasbourg (France) (www.ovh.com).

L'Éditeur s'engage à prendre toutes les mesures utiles afin de garantir la continuité de SPHINX Online, en conformité avec les niveaux de qualité de services convenus et attendus par le Client. A ce titre, l'Éditeur garantit une disponibilité d'au moins 99,9 %, 7 jours sur 7, 23h/24 de 0h à 3h puis de 4h à 0h (fuseau horaire français).

En cas de défaillance du Serveur, le service sera rétabli sur une autre machine dans un délai maximum de huit (8) heures suivant la notification de la panne, étant précisé que les applications sont configurées pour redémarrer automatiquement en cas d'incident logiciel.

En outre, le taux de disponibilité est garanti en dehors des périodes programmées de maintenance, préalablement communiquées au Client. Ainsi l'accès pourra connaître des interruptions pour effectuer les indispensables interventions techniques de maintenance ou d'amélioration sur les Serveurs et logiciels. L'Éditeur s'engage à procéder à ces interruptions en dehors des heures de travail (heures françaises) et à prévenir le Client dans les quinze (15) jours qui précèdent l'interruption.

8.2. Sécurité des Serveurs et des Données

L'Éditeur garantit la sécurité physique et logique des Serveurs. Il s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer l'intégrité du réseau et des Serveurs contre tout acte de malveillance extérieur ou toute attaque informatique connue.

Le serveur est protégé contre les intrusions par un firewall. Les mises à jour de sécurité des systèmes d'exploitation et de l'anti-virus sont installées automatiquement.

La sécurité du système est assurée dans les conditions suivantes :

- salle équipée de détection et protection incendie,
- maintien de température et d'hygrométrie,
- alimentation électrique sans coupure, redondante de bout en bout,
- surveillance et contrôle des accès 24H/24.

En cas de défaillance du Serveur, le service sera rétabli dans un délai maximum de huit (8) heures suivant la notification de la panne par le Client, étant précisé que les applications sont configurées pour redémarrer automatiquement en cas d'incident logiciel.

Les données sont sauvegardées quotidiennement localement puis répliquées sur des serveurs géographiquement

distants. Les données sauvegardées sont conservées pendant une durée maximale de six (6) mois. Elles sont récupérables sur demande, et ce jusqu'à deux (2) mois après l'expiration de l'Abonnement. Les données d'enquêtes sont également sauvegardées à chaque publication effectuée depuis le logiciel Sphinx IQ.

Pour l'hébergement des Données de Santé à caractère personnel (HDS), les dispositions particulières sont décrites dans la déclaration de sécurité fournie par l'Éditeur et à laquelle le Client convient de se reporter préalablement.

8.3. Intégrité et Confidentialité des Données

L'Éditeur garantit la confidentialité des Données, informations et documents communiqués par le Client.

Le personnel de l'Éditeur n'est pas autorisé à ouvrir les fichiers de données.

L'accès aux Serveurs est réservé aux seuls administrateurs du réseau pour des tâches de maintenance.

Les Données du Client restent sa seule propriété, l'Éditeur s'interdisant d'utiliser à ses propres fins les Données, informations, documents et résultats des enquêtes hébergées pour le Client.

9. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

9.1. Données Personnelles traitées dans le cadre de l'utilisation de la Solution

Au sens de loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Loi Informatique et Libertés » et du Règlement (UE) n° 2016/679 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (ensemble le « Droit Applicable à la Protection des Données Personnelles »), le Client est le responsable du traitement de Données Personnelles effectué dans le cadre de l'utilisation de la Solution par les Utilisateurs. A ce titre, le Client s'engage à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement effectué est conforme au **Droit Applicable à la Protection des Données Personnelles**.

En application du Contrat, l'Éditeur peut être amené à traiter des Données Personnelles pour le compte du Client et sur instruction de celui-ci. A ce titre, il agit en qualité de sous-traitant du Client et est responsable envers lui du respect des exigences du Droit Applicable à la Protection des Données Personnelles. En conséquence, l'Éditeur s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- traiter les Données Personnelles dans le cadre strict et nécessaire des Prestations convenues entre les Parties au titre du Contrat et à n'agir que sur la base des instructions documentées du Client ;

- assurer la confidentialité des Données Personnelles et veiller à ce que chaque personne qu'il autorise à traiter les dites données s'engage à respecter la confidentialité ou soit soumise à une obligation appropriée de confidentialité ;

- assurer la sécurité et l'intégrité des Données Personnelles. A ce titre, l'Éditeur met en œuvre et maintient des mesures appropriées de sécurité de son système d'information, conformément aux exigences du Droit Applicable à la Protection des Données. Ces mesures visent à (i) protéger les Données Personnelles contre leur destruction, perte, altération, divulgation à des tiers non autorisés, (ii) assurer le rétablissement de la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;

- ne pas utiliser les Données Personnelles à d'autres fins que celles prévues au Contrat et strictement liées à la réalisation des Prestations convenues entre les Parties, et ne pas les conserver au-delà de la durée du Contrat ou toute autre durée spécifiée par le Client. En tout état de cause, l'Éditeur s'engage à supprimer et détruire toute copie ou restituer au Client toutes Données Personnelles au terme du Contrat, à l'exception d'une copie conservée par l'Éditeur à des fins de preuve de la bonne exécution de ses obligations contractuelles ;

- ne pas concéder, louer, céder ou autrement communiquer à une autre personne, tout ou partie des Données Personnelles ;

- ne pas sous-traiter la réalisation des Prestations qui impliquent un traitement, en tout ou partie, de Données Personnelles, sans l'accord préalable et écrit du Client. Sans préjudice de ce qui précède, le Client reconnaît et accepte que l'Éditeur sous-traite (i) le développement et la maintenance de la Solution à la société ERGOLÉ Informatique (RCS Grenoble 408 088 433) et (ii) l'hébergement de la Solution par la société OVH (RCS Lille Métropole 424 761 419).

L'Éditeur garantit que tout sous-traitant qui serait présenté au Client offre des 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 Droit Applicable à la Protection des Données Personnelles, et garantisse la protection des droits des personnes concernées ;

- apporter son assistance au Client afin de lui permettre de répondre, dans les délais et selon les conditions

prévues par le Droit Applicable à la Protection des Données Personnelles, à toute demande d'exercice d'un droit, requête ou plainte d'une personne concernée ou d'une autorité de protection des données ou tout autre régulateur ;

- apporter son assistance au Client dans le cadre de la réalisation d'analyses d'impact relative à la vie privée et/ou dans le cadre de formalités qui seraient à accomplir par le Client. Le Client reconnaît et accepte que la prestation d'assistance qui serait à accomplir dans ce cadre fera l'objet d'une proposition de services séparée de la part de l'Éditeur ;

- mettre à la disposition du Client, sous condition de respect d'un engagement de confidentialité, toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou tout auditeur mandaté par lui et contribuer à ces audits ;

- à ne pas transférer les Données Personnelles traitées dans le cadre du Contrat vers des pays hors de l'espace économique européen qui n'auraient pas été reconnus par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat (i) sans avoir préalablement obtenu l'autorisation expresse et écrite du Client et (ii) sans la mise en place d'instruments juridiques reconnus comme appropriés par le Droit Applicable à la Protection des Données Personnelles pour encadrer le ou les transfert(s) concerné(s).

L'Éditeur s'engage à alerter immédiatement le Client en cas de violation des Données Personnelles et à l'assister dans la mise en œuvre de toute action permettant de faire face à cette violation de données, y compris les notifications aux autorités compétentes et aux personnes concernées par les manquements et à apporter tous éléments d'information utiles permettant d'apprécier l'ampleur de la violation de Données Personnelles et d'identifier les moyens pour y remédier.

9.2. Données Personnelles du Client et des Utilisateurs

La fourniture des Prestations et, plus généralement, la bonne exécution du Contrat impliquent la collecte, par l'Éditeur, des Données Personnelles du Client et des Utilisateurs.

Le Client reconnaît et accepte que l'Éditeur puisse utiliser les Données Personnelles de ses collaborateurs à des fins d'information technique, marketing et promotionnelle sur la Solution et/ou les autres produits et services de l'Éditeur. Ces derniers ont bien évidemment la possibilité de se désabonner de la liste de diffusion afin de ne plus recevoir les communications de l'Éditeur. L'Éditeur s'interdit de communiquer sur sa collaboration avec le Client et d'utiliser les données issues de ses projets sans un accord préalable écrit.

L'Éditeur met en œuvre et maintient des mesures appropriées de sécurité de son système d'information afin de protéger la confidentialité des Données Personnelles, conformément aux exigences du Droit Applicable à la Protection des Données.

L'Éditeur s'engage à ne pas céder, louer ou transmettre les Données Personnelles du Client et des Utilisateurs à des tiers autre que l'hébergeur des Serveurs et le développeur de la Solution tels que mentionnés à l'article 9.1 ci-avant, sauf obligation légale ou judiciaire lui enjoignant de le faire.

Conformément au Droit Applicable à la Protection des Données Personnelles, le Client et les Utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité des Données Personnelles les concernant. Le Client et les Utilisateurs disposent également d'un droit d'opposition, pour motifs légitimes, à ce que leurs Données Personnelles fassent l'objet d'un traitement. Ces droits peuvent être exercés à tout moment auprès de l'Éditeur par email à l'adresse suivante : dpo@lesphinx.eu

10. RESPONSABILITE

10.1. Étendue de la réparation

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

Les traitements informatiques de données personnelles qui présentent des risques particuliers d'atteinte aux droits et aux libertés doivent, avant leur mise en œuvre, être soumis à l'autorisation de la CNIL : il appartient au Client de réaliser cette déclaration et d'informer les personnes concernées par l'enquête qu'il réalise.

Le Client est seul responsable de l'usage qu'il fera des résultats de l'étude.

L'Éditeur ne peut en aucun cas être responsable d'une quelconque inadéquation entre la Solution et les services et les besoins du Client en particulier lorsque le Client a bénéficié d'un essai gratuit. Il appartient à celui-ci de prendre connaissance des caractéristiques fonctionnelles et techniques de la Solution et des services, et le cas échéant de valider les livrables.

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, l'Éditeur ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'utilisation de la Solution et de l'(in)exécution du service. En conséquence, l'Éditeur ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité de l'Éditeur est strictement limité à 10% des sommes hors taxes effectivement payées, à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, au cours des douze (12) derniers mois par le Client, au titre de la Solution ou du service concerné.

10.2. Limites et exclusion de responsabilité

Compte-tenu de la spécificité de mise à disposition en mode SaaS, le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, l'Éditeur ne pourra être tenu responsable des éventuels indisponibilités ou ralentissements de la Solution. L'Éditeur n'est pas en mesure de garantir la continuité de la disponibilité de la Solution au-delà des obligations décrites Article 8, ce que le Client reconnaît.

L'Éditeur n'est en aucun cas responsable des conséquences directes ou indirectes de tout dommage qui affecterait le Client par suite :

- de l'introduction d'un virus informatique sur le Serveur ayant un effet sur son bon fonctionnement,
- des modifications apportées par un tiers non mandaté par l'Éditeur,
- d'intrusions illégales ou non autorisées de tout tiers sur le Serveur,
- d'un encombrement temporaire de la bande passante,
- en règle générale de tout événement échappant au contrôle de l'Éditeur.

10.3. Force majeure

De convention expresse, il est convenu que les événements d'interruptions, pannes, sabotages des moyens de télécommunication, incendies, inondations, avaries, émeutes, guerres, grèves, lock out impactant l'Éditeur et/ou l'hébergeur, relevant de la qualification de cas de force majeure telle qu'admise par les Tribunaux exonère l'Éditeur de toute responsabilité.

11. MAINTENANCE ET MISES A JOUR MAJEURES

11.1. Maintenance corrective

Un contrat de maintenance incluant les Mises à jour Mineurs est conclu entre les Parties auquel il convient de se reporter.

Le contrat de maintenance est soumis aux présentes Conditions Générales.

11.2. Mises à jour Majeures

Dans l'Offre Full SaaS :

- Les mises à jour mineures et majeures ou nouvelles versions de la Solution liées à l'évolution de la technologie du logiciel et à l'ajout de nouvelles fonctionnalités sont mises à disposition automatiquement.

Dans l'Offre On Premise :

- Les nouvelles versions font l'objet d'une facturation supplémentaire. L'Éditeur mettra sans frais supplémentaire, la nouvelle version à disposition si le Client a commandé la Solution dans les six (6) mois précédents la mise à disposition de la nouvelle version.

12. CONDITIONS FINANCIERES

Les prix facturés au Client sont ceux en vigueur au jour de la Commande, déduction faite le cas échéant de tous les rabais, remise, ristourne applicables à la Commande.

Les prix des produits sont indiqués en euros hors taxes et les frais de traitement et d'expédition par voie postale sont précisés sur le Bon de Commande. Il est en effet précisé que les frais de port sont à la charge du Client en cas d'envoi du logiciel par courrier.

Tous droits et taxes applicables aux sommes payables sont facturés en sus et varient conformément aux lois et règlements en vigueur.

Sauf disposition spécifique, les factures sont établies annuellement terme à échoir.

Les factures émises par l'Éditeur seront payables selon les modalités de paiement et de financement précisées dans le bon de Commande.

A défaut, le délai de paiement est fixé à trente (30) jours calendaires, à compter de la facturation.

A défaut de paiement à l'échéance convenue, des pénalités seront dues sans qu'il soit besoin de mise en demeure préalable. Les sommes impayées porteront automatiquement à l'issue de l'échéance, intérêt égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur ainsi qu'à une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €).

Tout recouvrement par voie contentieuse entraîne de plein droit, à la charge du Client, remboursement de tous les frais occasionnés.

L'Éditeur pourra suspendre l'accès à la Solution ou ses Prestations, voire procéder à la résiliation des présentes, dans le cas où toute somme due par le Client n'aurait pas été réglée dans les délais contractuels. Des conditions spécifiques peuvent être déterminées en fonction de la Prestation.

13. REVERSIBILITE

Dans les deux (2) mois qui suivent le terme de l'Offre Full SaaS ou l'Option Sphinx Online, qu'elle qu'en soit la cause, l'Éditeur s'engage à supprimer le Compte du Client.

14. LIVRAISON – OUVERTURE DU COMPTE

14.1. Offre on Premise : Livraison

La mise à disposition de la Solution se fait par voie électronique à charge pour le Client d'effectuer le téléchargement.

14.2. Offre Full SaaS : Ouverture du Compte

Le Client communique par tout moyen et dans les meilleurs délais :

- son nom de compte
- son email
- la date d'ouverture de l'espace réservé souhaité.

Le Client est averti que ces informations sont indispensables pour ouvrir l'espace réservé. L'Éditeur ne pourra être tenu responsable du retard lié à l'absence de communication de ces informations.

A réception, l'Éditeur s'engage à mettre en place l'espace réservé au Client sur le site.

Un mot de passe provisoire est communiqué au Client à charge pour lui de le modifier.

15. PROPRIETE

L'ensemble des documents remis au cours de la formation, notamment, constitue des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle.

En conséquence, le Client et toute personne sous sa responsabilité s'interdit d'utiliser, de copier, de transmettre, et généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents, sans l'accord préalable et écrit d'un responsable autorisé de l'Éditeur.

Le Client et toute personne sous sa responsabilité s'interdit d'effectuer toute copie de logiciels utilisés lors des formations, à l'exception des exercices réalisés, à condition que les fichiers n'incluent en aucune façon des parties du programme protégé par un copyright et après accord formel du formateur.

16. DIVERS

Les présentes Conditions Générales sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français.

EN CAS DE LITIGE, CELUI-CI SERA SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LE RESSORT DU SIEGE SOCIAL DE L'EDITEUR.

Dans l'hypothèse où les stipulations du Contrat seraient considérées nulles, inapplicables ou inopposables par toute juridiction compétente, les autres stipulations resteront valables, applicables et opposables. Les Parties conviennent néanmoins que dans une telle hypothèse, elles négocieront de bonne foi et pendant un délai raisonnable des stipulations de remplacement qui seront (i) valables, applicables et opposables et (ii) conformes à l'intention initiale des Parties.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

ANNEXE

PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ETUDES

PRESTATION D'ACCOMPAGNEMENT

Suite à la Commande, un chef de projet de l'Éditeur prend contact avec le Client pour fixer un premier rendez-vous.

Pour chaque intervention ultérieure, il appartiendra au Client de prendre préalablement rendez-vous avec le chef de projet, et ceci afin de convenir des modalités de l'intervention (délai, etc.). Afin de s'assurer de la disponibilité du chef de projet, il est recommandé au Client de prendre rendez-vous au minimum 72 heures à l'avance.

L'Éditeur s'engage à assurer 3 heures d'accompagnement maximum par semaine. Dans le cas où le Client souhaite réaliser plus de 3 heures d'accompagnement par semaine, une demande doit être établie auprès du chef de projet. Le chef de projet pourra réaliser des heures d'accompagnement complémentaires sous réserve de disponibilité. Le délai de réalisation de ces heures sera communiqué au Client par le chef de projet.

Les interventions sont réalisées soit par téléphone ou solution de visioconférence (le chef de projet contacte le Client sur la ligne et à l'heure du rendez-vous préalablement définis), soit par courrier électronique (e-mail).

Toute intervention sur site sera facturée en plus, selon devis préalablement communiqué et accepté.

Il est précisé que le décompte du temps est effectué au réel du temps passé en accompagnement et du temps de recherche de solutions (si nécessaire), et ceci par tranche de 15 minutes.

Il est rappelé que le contrat d'accompagnement est nominatif et que seule une demande écrite de la part du titulaire de ce contrat pourra permettre de le transférer à une tierce personne.

PRESTATIONS D'ETUDES

Les Prestations d'études choisies par le Client sont énumérées au bon de Commande.

En fonction des prestations commandées, les obligations des Parties sont les suivantes :

a) Questionnaire internet

Le Client s'engage à décrire de manière précise les objectifs de son étude, et à faire parvenir à l'Éditeur :

- son projet de questionnaire (au format informatique WORD, EXCEL ou POWER POINT)
- sa charte graphique et les images associées
- le message d'invitation à intégrer dans les emailings (au format WORD)
- les adresses e-mail des personnes concernées par les emailing (au format EXCEL).

Les échanges entre le Client et le chef de projet sont exclusivement téléphoniques (ligne fixe) ou par e-mail.

Tout déplacement sur site sera facturé en plus, selon devis préalablement communiqué et accepté.

Cette prestation comprend :

- un conseil sur le contenu du questionnaire :
 - o L'Éditeur s'engage à conseiller le Client sur le contenu et la forme du questionnaire, avant le début de son déploiement.
- la mise en ligne du questionnaire :
 - o L'Éditeur s'engage à mettre en ligne le questionnaire en l'adaptant à la charte graphique (fournie par le Client) et en intégrant les contrôles, renvois, conditions d'affichage permettant son interactivité. La publication est réalisée sur un compte interne d'un serveur de l'Éditeur ; le Client ne disposant pas de droits d'accès, ni de publication sur ce compte.
 - o L'Éditeur propose plusieurs versions, étant précisé que seules trois demandes globales de modifications et/ou corrections pourront être prises en compte (concernant contenu et forme).
 - o En cas de questionnaire internet "multi langues", l'Éditeur met à la disposition du Client, après validation de la version de référence, une plateforme de traduction en ligne accessible par une simple connexion à internet.
 - o Le Client est alors en charge d'intégrer les traductions dans cette plateforme, et a la possibilité de transmettre le lien d'accès à la plateforme à ses traducteurs ou à la société de traduction choisie.
 - o La traduction se fait sous la responsabilité exclusive du Client, et en aucun cas la responsabilité de l'Éditeur ne peut être recherchée à ce titre.
- la diffusion de l'enquête et la gestion des relances :
 - o le Client et l'Éditeur rédigent ensemble le message d'invitation à participer à l'enquête, ce message pouvant être personnalisé avec des champs reliés à chaque adresse e-mail (par exemple nom, prénom, service).
 - o La charte graphique commune à l'ensemble des messages doit être validée dès la première version.
 - o Cependant et en cas de questionnaire internet multi langues, il appartient au Client de fournir le message d'invitation dans la langue unique de son choix, le message d'invitation donnant alors accès à un espace pour sélectionner la langue du questionnaire dont la traduction a été préalablement faite par le Client qui en est seul responsable.
 - o Dans tous les cas, seul le Client apparaîtra dans le message comme "expéditeur" (nom, adresse e-mail, signature).
 - o Si le Client souhaite que l'Éditeur apparaisse comme l'expéditeur du message, un devis complémentaire pourra être établi à la demande du Client.
 - o L'Éditeur diffuse le message à l'attention des destinataires et s'engage à effectuer si nécessaire deux relances auprès des personnes qui n'ont pas répondu.

L'Éditeur peut fournir, à la demande du Client, une adresse URL lui permettant de suivre en direct l'évolution des réponses à son enquête, à savoir le suivi journalier du nombre de répondants sous forme de courbe graphique, ainsi que la table des données brutes.

b) Questionnaire papier – Assistance niveau 1

Le Client s'engage également à décrire de manière précise les objectifs de son étude et à faire parvenir à l'Éditeur:

- son projet de questionnaire (au format informatique WORD, EXCEL ou POWER POINT),
- sa charte graphique et ses images associées
- le message d'invitation à intégrer dans le traitement de texte,
- les adresses postales des personnes concernées par le publipostage (au format EXCEL).

Les échanges entre le Client et le chef de projet se font exclusivement par e-mail ou par téléphone, et qu'en cas de demande de déplacement sur site la prestation sera facturée en plus selon devis préalablement adressé au Client et accepté par le Client.

Cette prestation comprend :

- un conseil sur le contenu du questionnaire :
 - o L'Éditeur s'engage à optimiser le questionnaire du Client et à le conseiller sur son contenu et sur sa forme avant le début de son déploiement.
- la mise en forme du questionnaire :
 - o L'Éditeur est chargé de mettre en forme les questions et modalités de réponse.
 - o L'Éditeur propose plusieurs versions du questionnaire, étant précisé que seules trois demandes de modifications globales sont prises en compte (concernant contenu et forme).

- Dans le cas de la commande du routage et envois papier :
 - o l'Éditeur prend contact avec les services de La Poste pour la mise en place d'un dossier d'enveloppes "T" (enveloppes de retour) afin que les réponses arrivent directement chez l'Éditeur.

Il est précisé que l'Éditeur est libre de choisir son prestataire (imprimerie et société de routage).

c) Questionnaires papier – Assistance niveau 2

Il est rappelé que les échanges entre le Client et le chef de projet se font exclusivement par e-mail ou par téléphone.

En cas de déplacement sur site le déplacement sera facturé en plus, selon devis préalablement communiqué au Client et accepté par le Client.

Cette prestation comprend :

- la gestion du projet :
 - o le Client s'engage à transmettre les questionnaires papier par courrier ôtés de leurs enveloppes (dans le cas où le Client centralise la réception des questionnaires) et à décrire de manière précise les éléments à prendre en compte pour la saisie des réponses, ainsi que les éventuelles consignes particulières à donner aux opérateurs de saisie.
 - o Le Client s'engage également à envoyer à l'Éditeur une version internet du questionnaire, dès signature de la Commande, et ce pour permettre à l'Éditeur de préparer la saisie.
- La saisie des questionnaires papiers :
 - o les opérateurs de l'Éditeur procèdent à la saisie manuelle des questionnaires dans le logiciel SPHINX.
 - o Les opérateurs de l'Éditeur ne saisissent que les questionnaires renseignés avec au moins une réponse.

L'Éditeur n'est pas responsable des documents transmis par le Client autres que les questionnaires.

A défaut de volonté expresse et contraire du Client, l'Éditeur conserve les questionnaires papier pendant une durée maximum de trois (3) mois après la fin de la Prestation.

d) Collecte par téléphone

L'Éditeur fait appel à un prestataire pour réaliser la phase de collecte des réponses par téléphone. L'Éditeur est libre de choisir son prestataire.

e) Analyses

Il appartient au Client de décrire de manière précise les objectifs de son étude.

Les livrables en termes d'analyses peuvent être les suivants selon la Commande :

- Le rapport d'études :
 - o remis au Client rédigé en langue française (sauf spécification dans le bon de Commande),
 - o en format informatique modifiable (WORD ou POWER POINT), ainsi qu'en format imprimée, conformément à ce qui est convenu au bon de Commande.
 - o Après une première version, une seconde version du rapport pourra être établie sur la base de l'ensemble des remarques du Client.
- Les Annexes en ligne :
 - o parallèlement à la remise du rapport, l'Éditeur met à la disposition du Client un accès vers un module d'analyses en ligne. Celui-ci permettra au Client de réaliser des analyses complémentaires (à plat ou croisées) sur l'ensemble des questions de son enquête ; ces annexes permettront également au Client d'accéder à sa table de données brutes. Ce lien vers les annexes en ligne sera actif pendant la durée précisée sur le bon de Commande.
- La table des données au format Excel :
 - o transmise au format informatique par le chef de projet après clôture de l'enquête sur simple demande.

PRESTATION DE FORMATION

Trois catégories de formations sont proposées :

- Formations intra-entreprises :
 - o formations qui se déroulent dans les locaux du Client ou dans les locaux de l'Éditeur à Annecy, ces formations sont prévues pour un ou plusieurs participants aux dates convenues avec le service de formations de l'Éditeur,
- Formations inter-entreprises :
 - o formations regroupant plusieurs entreprises qui se déroulent à PARIS, en région ou dans les locaux de l'Éditeur à Annecy, aux dates indiquées dans le catalogue des formations.
- Formations à distance :
 - o la téléformation permet d'organiser des sessions de formations téléphoniques de 2 heures pour une seule personnes ou un groupe de 3 personnes maximum. Le délai de mise en place d'une téléformation de 5 à 10 jours ouvrés après la date de réception de la commande. La durée de validité du contrat de téléformation est de 1 an.

Les formations alternent méthodologie et manipulation des logiciels, elles sont organisées par rapport au programme choisi par le Client avec le service de formations de l'Éditeur, soit sur un thème précis (Découverte, Initiation, enquêtes en ligne, analyse de résultats, statistiques...) ou à la carte (choix entre plusieurs modules proposés sur le catalogue des formations), et en fonction du niveau des stagiaires.

Plusieurs types de formations sont proposés :

- Formations standards :
 - o formations animées sur des enquêtes exemples en fonction de programmes adaptés aux besoins du Client et à son niveau de pratique. Ces formations sont proposées en sessions inter-entreprises ou intra-entreprise,
- Formations action :
 - o formations sur le site du Client ou dans les locaux de l'Éditeur à Annecy et animées spécifiquement sur les propres données du Client, et ce pour l'aider dans la conduite de ses projets. Le formateur déroule le programme choisi par le Client en se basant sur ses propres enquêtes et données préalablement envoyées au moins une semaine avant la date de début de formation. Il est rappelé que ces interventions demeurent des formations et qu'en aucun cas le formateur n'a pour rôle de réaliser le travail du Client,
- Formations à la carte :
 - o formations sur le site du Client qui se déroulent sur un ou plusieurs jours et qui couvrent un programme personnalisé abordant le contenu de plusieurs formations standard, et animées par des enquêtes exemples. Le programme est à déterminer avec le service de formations de l'Éditeur, selon le nombre de modules sélectionnés dans le catalogue de formations.

La durée d'une journée de formation est de six (6) heures.

L'Éditeur fournit une convention de formation sur demande du Client.

Pour pouvoir établir la convention, le Client est tenu de fournir rapidement à l'Éditeur toutes les informations nécessaires à son élaboration et demandées par le service de formations, et ce dans les plus brefs délais.

Modalités pratiques :

Pour certaines formations, un niveau de connaissance ou expérience est nécessaire pour permettre une assimilation satisfaisante de l'enseignement dispensé : en fonction du programme de formation choisi, les stagiaires doivent donc satisfaire aux prérequis mentionnés dans le catalogue des formations. L'appréciation du niveau des participants est à la charge du Client, qui seul peut être en mesure d'évaluer et de contrôler l'adéquation des compétences requises pour assister aux formations. L'Éditeur ne saurait être tenu responsable en cas de différence de niveau des stagiaires.

Avant la formation, le Client est tenu de faire valider le programme choisi et le contenu de la formation par les stagiaires et de les informer des modalités d'organisation.

Le Client est tenu de respecter le nombre de stagiaires convenu dans la Commande.

S'il souhaite ajouter une ou plusieurs personnes supplémentaires, il doit prendre contact avec le service commercial de l'Éditeur. Un avenant à la Commande sera établi.

Le jour de la formation, les stagiaires et le formateur doivent signer la fiche de présence, en deux exemplaires, fournie par le formateur ou le service formations de l'Éditeur.

Le support utilisé le jour de la formation par le formateur ne sera communiqué par celui-ci que s'il l'accepte.

A l'issue de la formation, les stagiaires sont sollicités par l'Éditeur pour répondre à une enquête en ligne, et ce aux fins d'évaluer la formation à laquelle ils ont participé.

- Formation intra-entreprise :

Formation qui se déroule sur le site du Client ou dans les locaux de l'Éditeur à ANNECY, et ce sur un programme convenu avec le service de formations qui peut être un programme standard choisi dans le catalogue de formations, ou à la carte.

Le programme est animé sur les enquêtes exemples SPHINX choisies par le formateur pour les formations standard et sur les données du Client pour les formations Conseil.

La journée de formation est de six (6) heures, et que les horaires conventionnels sont de 9H30 à 12H30 et de 14H00 à 17H00, ces horaires pouvant cependant être aménagés par le Client et/ou le formateur, après concertation entre eux.

Obligations de l'Éditeur :

- Dès réception de la Commande, le service de formations de l'Éditeur prend contact avec le Client pour fixer les dates de formations.
- Ces dates sont convenues dans un délai de 4 à 6 semaines après la date de réception de la commande, en fonction des disponibilités des formateurs SPHINX.
- Dès la planification de la date de la formation, l'Éditeur envoie au Client un e-mail de confirmation détaillant toutes les modalités d'organisation de la formation.
- Afin d'organiser la formation et de compléter le dossier, le Client se doit de transmettre par e-mail les différentes informations demandées dans l'e-mail de confirmation (adresse exacte de la formation, noms des stagiaires...).
- L'Éditeur s'engage à fournir au Client des licences de formation temporaires par e-mail.
- A l'issue de la formation, l'Éditeur délivre un support de formation (papier et éventuellement électronique) correspondant au programme choisi : ce support est délivré le jour de la formation par le formateur ou envoyé par courrier postal par l'Éditeur à l'issue de la formation.
- Le support utilisé par le formateur ne peut être délivré aux stagiaires qu'en cas d'accord de celui-ci.

Obligations du Client :

- Lorsque la formation se passe dans les locaux du Client, celui-ci doit mettre à la disposition du formateur des ordinateurs avec la licence du logiciel SPHINX qui doit être installée sur les postes des stagiaires avant la date de la formation, et ce par le service informatique du Client.
- Cette licence provisoire à installer est fournie par l'Éditeur.
- Le Client doit également mettre à la disposition du formateur un vidéoprojecteur (si le nombre de stagiaires dépasse 2), ainsi que l'accès à internet, notamment l'accès <http://www.sphinxonline.com>.
- En ce qui concerne les formations action, le Client doit envoyer le plus rapidement possible (au minimum une semaine avant la date de la formation) ses données et thèmes au formateur pour que ce dernier puisse préparer convenablement son intervention. Un seul projet (enquête) est traité par formation.

- Formation inter-entreprises :

Cette formation regroupe plusieurs entreprises et qu'elle se déroule soit à PARIS soit en région soit dans les locaux de l'Éditeur à ANNECY, aux dates indiquées dans le catalogue de formations.

Les formations inter-entreprises sont susceptibles d'être annulées ou reportées à une date ultérieure si, une semaine avant la date de la formation, il est constaté que le nombre de participants est inférieur à trois (3) personnes.

Dans cette hypothèse, l'annulation ou le report se fera sans dédommagement ni pénalité pour le Client.

Obligations de l'Éditeur :

- Dès réception de la commande, l'Éditeur s'engage à envoyer un email de confirmation de Commande.
- Dix (10) jours avant la date de la formation, l'Éditeur s'engage à envoyer un email de convocation dans lequel figure l'adresse, le plan, l'accès et les horaires de la formation.
- L'Éditeur met à la disposition des stagiaires une salle équipée de postes avec des licences SPHINX et l'accès à internet.
- A l'issue de la formation, l'Éditeur délivre un support de formation (papier et éventuellement électronique) correspondant au programme dispensé : ce support est délivré le jour de la formation par le formateur ou envoyé par courrier postal par l'Éditeur à l'issue de la formation.

Obligations du Client

- Le Client doit compléter le dossier adressé par l'Éditeur et fournir les informations manquantes.

- Formation à distance :

Le Client doit s'assurer que le stagiaire satisfait aux prérequis du programme de formation choisi dans le catalogue de formations.

Le Client doit s'assurer avant la date de la formation que le logiciel SPHINX est bien installé sur le poste du ou des stagiaires et que la connexion internet est disponible, notamment pour l'accès aux adresses suivantes :

http://download.teamviewer.com/download/TeamViewerQS_fr.exe

(pour le téléchargement de la solution de conférence en ligne)

- o les téléformations :

Les téléformations sont soit des formations individuelles (une personne uniquement), soit des formations de groupe (3 personnes maximum) dispensées à distance par téléphone en utilisant un logiciel de prise en main à distance que le Client doit s'assurer d'avoir installé avant la date de la formation.

Le programme de cette formation est convenu directement avec l'Éditeur.

A la réception de la Commande, l'Éditeur s'engage à envoyer un email de confirmation pour mettre en contact le Client avec le formateur. Le formateur et le Client conviennent ensuite ensemble des dates et heures des sessions, selon leurs disponibilités respectives.

Les téléformations se déroulent sur des sessions de 2 heures maximum.

Il appartient au Client de contacter téléphoniquement le formateur aux date et heures convenues et au numéro de téléphone indiqué par le formateur.

Si le Client rencontre un empêchement, il s'engage à prévenir au moins 48 heures à l'avance le formateur de cet empêchement : toute session non annulée au moins 48 heures avant la date de la formation sera considérée comme effectuée et sera par conséquent intégralement facturée.

Un support de formation électronique correspondant à la formation sera fourni au stagiaire sur sa demande, étant précisé que le support utilisé par le formateur n'est fourni au stagiaire que si le formateur en est d'accord.

Règlement intérieur :

Le contenu du règlement intérieur applicable aux formations Sphinx est consultable à l'adresse suivante :

https://infos.lesphinx.eu/Rglmt_int_OF.pdf