

Contrat-cadre d'abonnement (MSA)

Le présent Contrat-cadre d'abonnement (« MSA » ou « Contrat ») régit l'accès aux produits logiciels et leur utilisation, ainsi que les services de maintenance et d'assistance associés fournis par SIC S.r.l. (« SIC » ou le « Fournisseur ») à l'entité indiquée dans le Bon de commande correspondant (le « Client »).

En acceptant le présent Contrat, notamment par la signature d'un Bon de commande, l'achat ou l'activation du Service, le Client déclare avoir lu et accepté les conditions prévues aux présentes. Si le Contrat est accepté pour le compte d'une société ou d'une autre entité, la personne qui l'accepte déclare disposer des pouvoirs de représentation nécessaires.

L'abonnement au Service est souscrit au moyen d'un ou de plusieurs Bons de commande, qui précisent au minimum le Produit ou Service acheté, la durée, les métriques de licence, les redevances et, le cas échéant, les services supplémentaires.

Sauf indication contraire dans le Bon de commande ou la documentation du Produit, le Service est conçu pour fonctionner sur la plateforme Salesforce. Le Client reconnaît que certaines fonctionnalités dépendent de la disponibilité, des API, des limites, des licences et des caractéristiques de la plateforme Salesforce et d'éventuels services tiers.

Définitions

« Client »	l'entité juridique qui signe le Bon de commande ou accepte le présent Contrat.
« Données du Client »	les données, contenus, documents et informations saisis, générés ou traités par le Client ou ses Utilisateurs au moyen du Service.
« Documentation »	la documentation fonctionnelle et technique du Service mise à disposition par SIC.
« Bon de commande »	le document, y compris électronique, qui identifie les Services achetés, les quantités, la durée, les prix et les conditions commerciales particulières.
« Org Salesforce »	l'organisation Salesforce du Client dans laquelle le Service est installé ou avec laquelle il interopère.
« Service »	le produit logiciel SIC fourni par abonnement et les éventuels services accessoires indiqués dans le Bon de commande.
« Utilisateur »	la personne physique autorisée par le Client à utiliser le Service et disposant, lorsque cela est requis, d'une licence Salesforce compatible.

1. SERVICES

1.1 Utilisateurs

Pour les Services proposés sous forme d'abonnement « par utilisateur/mois », le Client peut utiliser les Services jusqu'au nombre maximal d'Utilisateurs indiqué dans le Bon de commande.

Pour les Services proposés sous forme d'abonnement « par organisation/mois », le Client peut utiliser les Services dans les limites de la métrique et des éventuels seuils indiqués dans le Bon de commande.

Lorsque le Service nécessite Salesforce, chaque Utilisateur doit disposer d'une licence Salesforce active et compatible. Tous les types de licences Salesforce ne sont pas nécessairement compatibles. Il incombe au Client de vérifier la disponibilité des licences Salesforce requises et de veiller à ce que les identifiants individuels ne soient pas partagés entre plusieurs personnes, sauf autorisation expresse de Salesforce.

Pendant la durée de l'abonnement, dans les limites techniques et commerciales applicables, les comptes peuvent :

- être réattribués d'un Utilisateur à un autre ;
- être suspendus, sans droit au remboursement pour la période restante ;
- être exclus du renouvellement à l'échéance suivante, sous réserve des délais de non-renouvellement prévus par le Contrat.

Le Client peut ajouter des Utilisateurs supplémentaires pendant la durée de l'abonnement aux conditions économiques applicables à la date d'activation, sauf accord contraire dans le Bon de commande.

1.2 Accès des Utilisateurs

Les Services sont concédés exclusivement par abonnement et ne sont pas vendus. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur le logiciel.

Pendant la période d'essai puis pendant l'abonnement, SIC accorde au Client un droit limité, non exclusif et non transférable, sous réserve de l'article 11.3, d'accéder aux Services et de les utiliser pour ses besoins professionnels internes, dans les limites du Bon de commande et du présent Contrat.

Les coûts et responsabilités relatifs au matériel, aux logiciels, à la connectivité, à l'accès au réseau, aux licences Salesforce et aux autres services tiers nécessaires à l'utilisation du Service restent à la charge du Client.

Si SIC cesse ou réduit substantiellement son activité, SIC déploiera des efforts commercialement raisonnables pour assurer la continuité du Service jusqu'à l'expiration de l'abonnement, lorsque cela est techniquement et juridiquement possible, sous réserve des dispositions relatives à la force majeure et aux services tiers.

1.3 Responsabilité relative à l'utilisation

Le Client est responsable :

- de l'utilisation du Service par ses Utilisateurs ;
- de la licéité, de la qualité, de l'exactitude et de l'origine des Données du Client ;
- de l'obtention des autorisations et bases juridiques nécessaires pour les données saisies ou traitées ;
- de l'adoption d'identifiants et de configurations d'accès appropriés ;
- du respect du présent Contrat par les Utilisateurs ;
- de ne pas utiliser le Service pour stocker, transmettre ou traiter des contenus illicites, portant atteinte aux droits de tiers ou contraires à la législation applicable.

Le Client ne doit pas utiliser le Service d'une manière susceptible d'en compromettre la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité, ni de contourner des limites techniques ou contractuelles.

1.4 Traitement des données à caractère personnel.

Le Client conserve tous les droits, titres et intérêts afférents aux Données du Client. Le Client accorde à SIC uniquement les droits nécessaires pour fournir, maintenir, protéger et assister les Services conformément au présent Contrat.

Sauf indication contraire dans la Documentation ou le Bon de commande, les Services conçus pour fonctionner nativement dans l'Organisation Salesforce traitent principalement les Données du Client dans l'environnement Salesforce du Client. Toutefois, certaines fonctionnalités, intégrations, activités d'assistance ou services optionnels peuvent impliquer l'accès à certaines Données du Client ou leur transmission à SIC ou à des fournisseurs tiers.

Chaque Partie traite les données à caractère personnel conformément au règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et à la législation applicable. Les rôles des Parties en matière de protection des données sont déterminés en fonction des activités de traitement effectivement réalisées et non d'une simple qualification contractuelle.

Lorsque SIC traite des données à caractère personnel pour le compte du Client en qualité de sous-traitant, ce traitement est régi par un accord de traitement des données (« DPA ») conforme à l'article 28 du RGPD, intégré au présent Contrat ou conclu séparément. Le DPA régit, le cas échéant, les instructions documentées, la confidentialité, les mesures techniques et organisationnelles, les sous-traitants ultérieurs, l'assistance au Client, l'effacement/la restitution des données et les audits.

Pour les traitements dont SIC détermine de manière autonome les finalités et les moyens, SIC agit en qualité de responsable du traitement indépendant conformément à sa politique de confidentialité.

1.5 Limitations d'utilisation.

Les Services peuvent être soumis :

- aux limitations précisées dans le Bon de commande ou la Documentation, ou mises en œuvre dans le Service ;
- aux limites techniques et contractuelles de la plateforme Salesforce, notamment les API, le stockage, les « governor limits », les licences et les fonctionnalités disponibles ;
- aux limites des éventuels services tiers intégrés.

Ces limitations et les caractéristiques des services tiers peuvent être modifiées par leurs fournisseurs respectifs. SIC n'est pas responsable des indisponibilités, limitations ou modifications directement imputables à Salesforce ou à d'autres fournisseurs tiers et échappant au contrôle raisonnable de SIC.

SIC déploiera des efforts commercialement raisonnables pour maintenir la compatibilité du Service avec les versions et fonctionnalités Salesforce prises en charge indiquées dans la Documentation. Si une modification de Salesforce ou d'un service tiers exige des adaptations substantielles, SIC pourra modifier le Service, la Documentation ou les fonctionnalités concernées, à condition de ne pas réduire de manière substantielle les fonctionnalités essentielles achetées pendant la durée de l'abonnement, sauf pour des causes échappant au contrôle raisonnable de SIC.

1.6 Éditions et mises à jour des versions

Sauf configuration différente prévue par le Produit, tous les Utilisateurs d'une même Organisation Salesforce utilisent la même édition du Service.

Les mises à jour, correctifs et corrections mis à disposition par SIC font partie intégrante des Services et sont soumis au présent Contrat. SIC peut mettre à jour le Service afin de corriger des défauts, d'améliorer la sécurité et les performances ou de maintenir la compatibilité avec Salesforce et d'autres services tiers.

SIC ne garantit pas la mise à disposition de fonctionnalités futures particulières. Le passage à une édition du Service inférieure à celle utilisée ou souscrite n'est en aucun cas prévu ni autorisé.

1.7 Processus et fonctionnalités

L'abonnement porte sur les fonctionnalités disponibles dans la version du Service applicable au Client et décrites dans la Documentation ou le Bon de commande.

Sauf engagement exprès et écrit dans le Bon de commande, les informations relatives aux feuilles de route, fonctionnalités futures, dates de publication ou évolutions du produit sont purement informatives et ne constituent ni une obligation contractuelle ni une condition de l'achat.

1.8 Garantie

SIC garantit que, pendant la durée de l'abonnement, le Service fonctionnera substantiellement conformément à la Documentation applicable, s'il est utilisé conformément au présent Contrat et aux exigences techniques indiquées. En cas de non-conformité signalée par le Client avec des informations suffisantes pour la reproduire, SIC déploiera des efforts commercialement raisonnables pour corriger le dysfonctionnement ou fournir une solution de contournement. Si SIC ne peut remédier à une non-conformité substantielle dans un délai raisonnable, le Client peut résilier le Bon de commande relatif au Service concerné et obtenir le remboursement au prorata des redevances payées d'avance correspondant à la période postérieure à la résiliation.

Sauf stipulation expresse du présent Contrat et dans les limites autorisées par la loi, SIC ne garantit pas que le Service sera exempt de toute erreur ou interruption, ni qu'il sera compatible avec tout logiciel, plateforme, configuration ou service tiers non indiqué comme étant pris en charge. SIC ne répond pas des dysfonctionnements causés exclusivement par Salesforce, d'autres services tiers, les configurations du Client, une utilisation non conforme à la Documentation ou des modifications non autorisées.

1.9 Assistance à la configuration et à l'utilisation

Lorsqu'elle est achetée dans le cadre du Bon de commande, l'Assistance à la configuration est un service supplémentaire destiné à aider le Client à configurer initialement le Produit, à en présenter les fonctionnalités et à résoudre les problèmes de configuration.

Lorsqu'elle est achetée dans le cadre du Bon de commande, l'Assistance à l'utilisation est un service supplémentaire, normalement prévu pour les trois premiers mois d'utilisation sauf indication contraire, destiné à aider le Client à utiliser les principales fonctionnalités, à fournir des conseils opérationnels et des bonnes pratiques, et à recueillir des retours.

Sauf indication expresse dans le Bon de commande, les services d'assistance ne comprennent pas le développement personnalisé, l'administration continue de l'Organisation Salesforce, la saisie ou le nettoyage de données, les conseils juridiques ou en matière de confidentialité, ni les interventions sur des produits tiers.

Les horaires et canaux d'assistance, la classification des priorités, les délais de réponse cibles et les autres conditions opérationnelles peuvent être régis par une Politique d'assistance ou un SLA mentionné dans le Bon de commande.

2. REDEVANCES ET PAIEMENTS

2.1 Redevances

Les redevances et les métriques d'abonnement sont indiquées dans le Bon de commande et peuvent comprendre, à titre d'exemple, des montants par utilisateur/mois, par organisation/mois, pour l'Assistance à la configuration ou l'Assistance à l'utilisation.

Sauf indication contraire dans le Bon de commande, les abonnements sont facturés annuellement et d'avance. Les redevances se rapportent à la disponibilité du Service pendant la période contractuelle et non à son utilisation effective et, sauf stipulation expresse du Contrat, ne sont pas remboursables.

Le nombre d'Utilisateurs ou les autres quantités achetées ne peuvent être réduits pendant la période d'abonnement en cours. Toute augmentation est facturée conformément au Bon de commande ou, à défaut, aux prix applicables à la date de l'augmentation.

2.2 Taxes

Les redevances n'incluent pas la TVA, les impôts, les droits ou autres charges applicables, sauf indication contraire. Le Client est responsable du paiement des impôts applicables à ses achats, à l'exception des impôts sur les revenus, le patrimoine, les biens ou les salariés de SIC.

Lorsque SIC est légalement tenue de percevoir ou de verser des taxes à la charge du Client, ces montants sont facturés au Client, sauf si celui-ci fournit un justificatif d'exonération valable.

2.3 Facturation et paiement

Le Client fournit des informations de facturation complètes, exactes et à jour, ainsi qu'un contact administratif.

Les paiements peuvent être effectués selon les modalités indiquées dans le Bon de commande. En cas de paiement par carte, le Client autorise le débit des redevances dues, y compris les renouvellements automatiques le cas échéant. En cas de virement bancaire, les montants sont dus dans les trente (30) jours suivant la date de la facture, sauf délai différent prévu dans le Bon de commande.

La facturation est effectuée annuellement et d'avance, ou selon la fréquence différente indiquée dans le Bon de commande.

2.4 Sommes échues

En cas de non-paiement à l'échéance de sommes non contestées, SIC peut appliquer les intérêts de retard et les autres montants prévus par le décret législatif italien n° 231 du 9 octobre 2002, le cas échéant.

SIC peut également soumettre les renouvellements ou les nouveaux Bons de commande à des conditions de paiement différentes et demander le remboursement des frais raisonnables et documentés engagés pour le recouvrement des créances, dans les limites autorisées par la loi.

2.5 Suspension du Service

En cas de non-paiement de sommes non contestées et échues, SIC peut suspendre le Service moyennant un préavis écrit d'au moins dix (10) jours si le Client n'a pas remédié au manquement dans ce délai.

Dans la mesure raisonnablement possible, la suspension est limitée aux Services concernés par le manquement et ne libère pas le Client de son obligation de paiement.

2.6 Contestations relatives aux paiements

Le Client doit notifier de bonne foi toute contestation relative à une facture dans les trente (30) jours suivant sa date, en exposant les motifs de la contestation et en coopérant activement à sa résolution.

Pendant une contestation de bonne foi, les mesures prévues aux articles 2.4 et 2.5 ne s'appliquent qu'à la partie raisonnablement contestée du montant, à condition que le Client règle dans les délais les montants non contestés. Si la contestation concerne un dysfonctionnement du Service, les Parties coopèrent afin d'en déterminer la cause, l'incidence et le recours applicable au titre du présent Contrat.

3. DURÉE DE L'ABONNEMENT ET DU CONTRAT

3.1 Durée de l'abonnement

L'abonnement prend effet à la date indiquée dans le Bon de commande ou, si elle est postérieure et si cela est prévu, à la date d'activation/installation du Service, et reste en vigueur pendant la période indiquée dans le Bon de commande ou, à défaut, pendant douze (12) mois.

Sauf indication contraire dans le Bon de commande, l'abonnement est automatiquement renouvelé pour des périodes successives de douze (12) mois, à moins que l'une des Parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas renouveler au moins trente (30) jours avant l'échéance.

La notification de non-renouvellement peut être effectuée selon les modalités disponibles dans le Service ou par notification écrite aux coordonnées contractuelles.

À défaut d'exercice du droit de non-renouvellement dans le délai prévu, l'abonnement est renouvelé aux conditions économiques communiquées par SIC.

Sauf accord contraire, SIC peut actualiser les prix applicables au renouvellement en informant le Client au moins soixante (60) jours avant l'échéance. Le nouveau prix s'applique exclusivement à compter de la période de renouvellement suivante.

3.2 Durée du Contrat et période d'essai

Pour les Services d'essai, le Contrat prend effet lors de l'activation et reste en vigueur jusqu'à l'expiration de la période ou jusqu'à ce que la limite d'utilisation prévue soit atteinte. Sauf engagement écrit contraire, SIC peut modifier ou interrompre un essai gratuit à tout moment.

Pour les Services payants, le Contrat prend effet lors de la première acceptation et reste en vigueur jusqu'à l'expiration ou la résiliation de tous les Bons de commande.

Les stipulations qui, par leur nature, doivent survivre continuent de s'appliquer après la cessation conformément à l'article 11.5.

3.3 Résiliation anticipée

Chaque Partie peut résilier le présent Contrat ou le Bon de commande concerné par notification écrite :

- en cas de manquement substantiel de l'autre Partie non réparé dans les trente (30) jours suivant la réception d'une mise en demeure écrite décrivant le manquement ;
- avec effet immédiat, dans les limites autorisées par la loi, en cas de liquidation, d'insolvabilité ou d'une autre procédure collective de l'autre Partie rendant l'exécution raisonnablement improbable.

En cas de résiliation pour manquement de SIC, le Client a droit au remboursement au prorata des redevances payées d'avance relatives à la période postérieure à la date d'effet de la résiliation pour le Service concerné.

En cas de résiliation pour manquement du Client, les montants échus et, dans les limites autorisées par la loi, les montants non résiliables relatifs à la période contractuelle en cours restent dus.

3.4 Effets de la cessation et données

À la cessation du Service, le droit d'accès et d'utilisation prend fin. Il incombe au Client d'exporter ses Données du Client depuis l'Organisation Salesforce ou les systèmes sous son contrôle avant la cessation, sauf fonctionnalité ou service différent convenu.

Pour les éventuelles données à caractère personnel ou Données du Client détenues par SIC en dehors de l'Organisation Salesforce, SIC procède à leur restitution ou à leur effacement conformément au DPA, à la Documentation et aux obligations légales applicables.

4. SERVICES ET FOURNISSEURS TIERS

4.1 Interopérabilité avec des services tiers

Les Services peuvent interopérer avec des applications ou services fournis par des tiers, notamment Salesforce, Google, des services d'intelligence artificielle, d'OCR ou d'autres services indiqués dans la Documentation ou le Bon de commande.

L'utilisation de ces services peut être soumise aux conditions de leur fournisseur. SIC ne contrôle ni la disponibilité ni les modifications des services tiers. Si un fournisseur cesse ou modifie un service nécessaire à l'interopérabilité, SIC déploiera des efforts commercialement raisonnables pour trouver une solution de remplacement lorsqu'elle est raisonnablement disponible.

Si la modification d'un service tiers rend définitivement indisponible une fonctionnalité essentielle achetée et que SIC ne peut fournir une solution substantiellement équivalente dans un délai raisonnable, les Parties coopèrent de bonne foi afin de trouver un recours commercial approprié, pouvant inclure la cessation du seul Service concerné et le remboursement au prorata de la période prépayée non utilisée.

4.2 Accès aux données par des tiers

Lorsque le Client active ou demande une intégration avec un service tiers, les données nécessaires à l'interopérabilité peuvent être communiquées ou rendues accessibles au fournisseur concerné.

SIC n'est pas responsable des traitements effectués de manière autonome par le fournisseur tiers en dehors des instructions et du contrôle de SIC. En revanche, si le tiers est utilisé par SIC comme sous-traitant ultérieur pour le compte du Client, le DPA et les règles correspondantes relatives aux sous-traitants ultérieurs s'appliquent.

Le Client est responsable de l'évaluation et de l'autorisation des intégrations tierces qu'il active directement.

4.3 Fonctionnalités d'intelligence artificielle

Lorsque le Service comprend des fonctionnalités d'intelligence artificielle ou d'IA générative, la Documentation ou le Bon de commande précise, le cas échéant, les modalités de traitement des entrées et sorties et l'éventuelle utilisation de fournisseurs tiers.

Le Client est responsable de la vérification des résultats avant de les utiliser pour des décisions ou activités susceptibles de produire des effets juridiques, économiques ou opérationnels importants. Sauf garantie écrite expresse, les résultats générés par l'IA peuvent contenir des erreurs, des omissions ou être non déterministes.

SIC n'utilise pas les Données du Client pour entraîner ses propres modèles d'IA ou ceux de tiers, sauf autorisation expresse du Client ou stipulation contraire clairement indiquée dans le Bon de commande/DPA.

5. DROITS DE PROPRIÉTÉ

5.1 Droits de SIC

Sous réserve des droits limités expressément accordés au Client, SIC et ses concédants conservent tous les droits, titres et intérêts afférents aux Services, à la Documentation, aux mises à jour, aux technologies sous-jacentes et aux droits de propriété intellectuelle connexes.

Aucun droit n'est implicitement accordé au Client.

5.2 Restrictions

Sauf disposition impérative de la loi ou autorisation écrite expresse, le Client ne peut pas :

- permettre à des tiers non autorisés d'accéder aux Services ;
- copier, dupliquer ou créer des œuvres dérivées du Service ou de la Documentation ;
- décompiler, désassembler, procéder à l'ingénierie inverse ou tenter d'obtenir le code source ;
- contourner des limitations techniques ou des mécanismes de licence ;
- accéder au Service afin de créer un produit ou service concurrent ou de copier des fonctionnalités, interfaces ou éléments protégés ;
- revendre, concéder en sous-licence ou mettre le Service à la disposition de tiers, sauf autorisation expresse.

5.3 Retours

Si le Client fournit volontairement des suggestions, idées ou retours relatifs au Service, SIC peut les utiliser sans restriction pour améliorer ses produits et services, à condition que cette utilisation ne divulgue pas les Informations confidentielles du Client et n'identifie pas le Client sans son consentement.

6. RESPONSABILITÉ

6.1 Exclusion des dommages indirects

Dans les limites maximales autorisées par la loi applicable, aucune Partie n'est responsable envers l'autre des dommages indirects ou consécutifs, pertes de bénéfices, pertes de revenus, pertes d'opportunités commerciales, pertes de clientèle ou interruptions d'activité, sauf lorsque ces dommages relèvent d'un régime de responsabilité qui ne peut être exclu ou limité en vertu de la loi applicable.

Cette exclusion ne s'applique ni aux redevances dues par le Client ni aux obligations d'indemnisation expressément prévues par le présent Contrat.

6.2 Plafond global de responsabilité

Sous réserve de l'article 6.3, la responsabilité globale de chaque Partie découlant du présent Contrat ou s'y rapportant, à quelque titre que ce soit, ne peut dépasser le montant des redevances payées ou dues par le Client à SIC pour le Service à l'origine de la responsabilité au cours des douze (12) mois précédant l'événement à l'origine de la réclamation.

Si l'événement survient au cours des douze (12) premiers mois de l'abonnement concerné, le plafond est égal aux redevances payées ou dues pour les douze (12) premiers mois du Service concerné.

6.3 Exclusions du plafond

Les exclusions et limitations prévues aux articles 6.1 et 6.2 ne s'appliquent pas dans la mesure où la responsabilité ne peut être exclue ou limitée en vertu de la loi applicable, notamment en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde.

Les éventuels plafonds spécifiques de responsabilité expressément prévus dans le DPA ou le Bon de commande demeurent applicables.

7. DROIT APPLICABLE, NOTIFICATIONS ET JURIDICTION

7.1 Droit applicable et juridiction

Le présent Contrat est régi par le droit italien.

Sauf disposition impérative contraire de la loi, le Tribunal de Milan est seul compétent pour tout litige découlant du présent Contrat ou s'y rapportant, notamment sa conclusion, sa validité, son interprétation, son exécution, son expiration ou sa résiliation.

Les notifications adressées à SIC sont envoyées aux coordonnées indiquées dans le Bon de commande ou aux coordonnées suivantes, sauf mise à jour ultérieure communiquée par écrit :

SIC S.r.l.
Bastioni di Porta Nuova, 21
20121 Milano
E-mail: info@sic-italia.com

8. CONFIDENTIALITÉ

8.1 Informations confidentielles

Par « Informations confidentielles », on entend les informations d'une Partie (la « Partie divulgatrice ») communiquées à l'autre (la « Partie destinataire »), qui sont indiquées comme confidentielles ou qui, compte tenu de leur nature et des circonstances de leur divulgation, doivent raisonnablement être considérées comme confidentielles, notamment les logiciels, la Documentation non publique, le code source et objet, les identifiants, les données d'entreprise, les informations commerciales et techniques et les secrets d'affaires.

8.2 Obligations de confidentialité

La Partie destinataire :

- utilise les Informations confidentielles uniquement pour exercer ses droits et exécuter ses obligations au titre du Contrat ;
- applique au moins le même degré de soin que celui utilisé pour protéger ses propres informations similaires et, en tout état de cause, une diligence au moins raisonnable ;
- limite l'accès aux salariés, consultants, sous-traitants et collaborateurs qui ont besoin d'en connaître et sont soumis à des obligations de confidentialité appropriées.

8.3 Exclusions et divulgations obligatoires

Les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations dont la Partie destinataire démontre :

- qu'elles sont ou deviennent publiques sans violation du Contrat ;
- qu'elles étaient déjà licitement connues sans obligation de confidentialité ;
- qu'elles sont licitement reçues d'un tiers sans obligation de confidentialité ;
- qu'elles sont développées indépendamment sans utilisation des Informations confidentielles.

La Partie destinataire peut divulguer des Informations confidentielles si la loi ou une autorité compétente l'exige, sous réserve d'en informer préalablement la Partie divulgatrice lorsque la loi le permet et de coopérer raisonnablement afin de limiter la divulgation.

8.4 Durée

Les obligations de confidentialité restent en vigueur pendant la durée du Contrat et pendant trois (3) ans après sa cessation. Pour les secrets d'affaires et les informations nécessitant légalement une protection plus longue, les obligations subsistent pendant la période prévue par la législation applicable ou tant que les informations conservent leur caractère de secret d'affaires.

8.5 Sécurité

Chaque Partie met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnablement appropriées pour protéger les Informations confidentielles sous son contrôle.

Lorsque SIC traite des données à caractère personnel pour le compte du Client, les mesures de sécurité applicables au traitement sont décrites dans le DPA ou dans la documentation de sécurité mentionnée. SIC n'assume aucune responsabilité quant aux mesures de sécurité propres à la plateforme Salesforce ou aux services tiers, dans la mesure où ces mesures échappent au contrôle raisonnable de SIC.

Le Client reste responsable de la sécurité de son Organisation Salesforce, des configurations d'accès, des profils et autorisations, des identifiants et des appareils de ses Utilisateurs, sauf activités expressément confiées à SIC.

9. INDEMNISATION

9.1 Indemnisation par SIC

SIC défend le Client contre les réclamations de tiers selon lesquelles le Service, utilisé conformément au Contrat, enfreint un brevet, un droit d'auteur, une marque ou un autre droit de propriété intellectuelle d'un tiers, et indemnise le Client des montants définitivement accordés ou convenus dans le cadre d'une transaction par SIC.

Cette obligation ne s'applique pas dans la mesure où la réclamation résulte : (i) de modifications du Service non effectuées par SIC ; (ii) d'une combinaison avec des produits ou données non fournis ou approuvés par SIC, lorsque la violation ne se serait pas produite autrement ; (iii) d'une utilisation non conforme au Contrat ou à la Documentation ; ou (iv) de la poursuite de l'utilisation après notification de cessation.

En cas de réclamation, SIC peut, à son choix et à ses frais : obtenir le droit de poursuivre l'utilisation ; modifier ou remplacer le Service par une solution substantiellement équivalente ; ou, si ces recours ne sont pas commercialement raisonnables, mettre fin au Service concerné et rembourser au prorata les redevances payées d'avance correspondant à la période non utilisée.

9.2 Indemnisation par le Client

Le Client défend et indemnise SIC contre les réclamations de tiers découlant des Données du Client, de l'utilisation illicite ou non autorisée du Service par le Client ou d'une violation, imputable au Client, des droits de tiers ou de la législation applicable.

9.3 Procédure

La Partie qui demande l'indemnisation doit : (i) notifier rapidement la réclamation par écrit ; (ii) fournir une coopération raisonnable aux frais de la Partie tenue d'indemniser ; et (iii) permettre à la Partie tenue d'indemniser de contrôler la défense et la transaction.

La Partie tenue d'indemniser ne peut conclure une transaction imposant à la Partie indemnisée des reconnaissances de responsabilité, des obligations non pécuniaires ou des paiements non couverts par l'indemnisation sans le consentement écrit préalable de la Partie indemnisée, lequel ne saurait être refusé sans motif raisonnable.

9.4 Nature du recours

Pour les réclamations en matière de propriété intellectuelle couvertes par l'article 9.1, le présent article régit le recours contractuel spécifique entre les Parties, sans préjudice des éléments qui ne peuvent être exclus ou limités en vertu de la loi applicable.

10. DIVISIBILITÉ ET RENONCIATION

10.1 Divisibilité

Si une stipulation du Contrat est jugée invalide, illégale ou inapplicable, elle est appliquée dans toute la mesure permise ou, si nécessaire, retranchée, sans affecter la validité des autres stipulations. Les Parties coopèrent de bonne foi pour la remplacer par une stipulation valide réalisant, dans la mesure du possible, le même objectif économique et juridique.

10.2 Renonciation

Le défaut ou le retard dans l'exercice d'un droit ou d'un recours ne constitue pas une renonciation. Toute renonciation n'est valable que si elle est formulée par écrit par la Partie qui la consent et ne s'applique qu'au cas particulier indiqué.

11. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

11.1 Intégralité du Contrat et ordre de priorité

Le présent Contrat, les Bons de commande, le DPA et les autres annexes ou documents expressément intégrés constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties concernant leur objet et remplacent tous accords ou communications antérieurs.

En cas de conflit, sauf stipulation expresse contraire, l'ordre de priorité est le suivant : (i) le DPA, uniquement pour les questions de protection des données à caractère personnel ; (ii) le Bon de commande, pour les conditions commerciales et propres au Service ; (iii) le présent MSA ; et (iv) la Documentation ou les politiques mentionnées. Les modifications spécifiques du Contrat sont valables si elles sont convenues par écrit par des représentants autorisés des Parties.

11.2 Relations entre les Parties

Les Parties sont des cocontractants indépendants. Aucune disposition du Contrat ne crée une société, une coentreprise, un mandat, une relation de travail ou une agence. Aucune Partie ne peut engager l'autre sans autorisation écrite préalable.

11.3 Cession

Aucune Partie ne peut céder le Contrat sans le consentement écrit préalable de l'autre, qui ne saurait être refusé sans motif raisonnable, sauf cession à une société affiliée ou dans le cadre d'une fusion, réorganisation, acquisition ou cession de tout ou d'une partie substantielle des actifs ou de la branche d'activité à laquelle le Contrat se rapporte, à condition que le cessionnaire reprenne les obligations du Contrat.

La cession à un concurrent direct de l'autre Partie n'est pas autorisée sans consentement écrit. Toute cession contraire à la présente clause est sans effet dans les limites autorisées par la loi.

11.4 Force majeure.

Aucune Partie n'est responsable des retards ou manquements, autres que les obligations de paiement déjà échues, causés par des événements échappant à son contrôle raisonnable, notamment les catastrophes naturelles, les guerres, les actes gouvernementaux, les indisponibilités généralisées de réseaux ou d'infrastructures, les cyberattaques de grande ampleur ne pouvant raisonnablement être évitées et les interruptions de fournisseurs critiques non imputables à la Partie concernée.

La Partie concernée informe l'autre sans retard injustifié et prend des mesures raisonnables pour atténuer les effets et reprendre l'exécution.

11.5 Survie

Les stipulations qui, par leur nature, doivent survivre à la cessation, notamment celles relatives aux paiements échus, à la propriété intellectuelle, à la confidentialité, à la responsabilité, à l'indemnisation, au droit applicable et à la juridiction, restent en vigueur.

11.6 Notifications

Les notifications contractuelles doivent être effectuées par écrit aux adresses indiquées dans le Bon de commande ou communiquées ultérieurement. Les notifications de résiliation, de non-renouvellement, de contestation formelle ou de modification contractuelle sont envoyées par courrier électronique certifié (PEC), lettre recommandée, messagerie avec preuve de livraison ou courrier électronique avec accusé de réception, sauf autre modalité convenue.

Les communications opérationnelles et d'assistance peuvent être effectuées par les canaux habituellement mis à disposition par SIC.

11.7 Signature et acceptation électroniques

Les Parties reconnaissent la validité des signatures électroniques et des copies PDF signées dans les limites autorisées par la loi applicable.

La signature ou l'acceptation du Bon de commande, y compris au moyen d'un processus électronique permettant de documenter l'acceptation, emporte adhésion du Client au présent Contrat, le Client déclarant que la personne qui l'accepte dispose des pouvoirs nécessaires.

Le traitement des données à caractère personnel des contacts du Client à des fins administratives, commerciales et de gestion de la relation est régi par la politique de confidentialité de SIC.

11.8 Modifications des politiques opérationnelles

SIC peut mettre à jour la Documentation, la Politique d'assistance, la Politique de sécurité et les autres politiques opérationnelles mentionnées, à condition que ces mises à jour ne réduisent pas substantiellement, pendant une période d'abonnement en cours, les droits ou les fonctionnalités essentielles du Client. Les modifications substantielles sont communiquées avec un préavis raisonnable lorsque cela est possible.