

---

# CLUF

## - Contrat de Licence Utilisateur Final TheGreenBow -

---

### 1 CLUF "IDENTIFICATION DES PARTIES"

---

- 1.1.1 "**THEGREENBOW**" désigne la société anonyme TheGreenBow - n° d'identification SIREN [420 414 336](#) RCS Paris - n° TVA FR35420414336 - siège social 28 rue de Caumartin 75009 Paris France - représentée par Monsieur Roger SIMON en qualité de Président.
- 1.1.2 "**CLIENT**" désigne la personne morale/collectivité qui souhaite équiper les Terminaux de ses Collaborateurs avec le Logiciel de THEGREENBOW en concluant une Commande avec un DISTRIBUTEUR. Le CLIENT est identifié dans la Commande conclue avec le DISTRIBUTEUR.
- 1.1.3 "**DISTRIBUTEUR**" désigne un professionnel disposant du droit contractuel de distribuer les logiciels de THEGREENBOW dont les conditions d'utilisation sont régies par le présent CLUF. Le DISTRIBUTEUR n'est pas une "partie" au CLUF.

### 2 CLUF "DEFINITIONS"

---

- 2.1.1 "**Administrateur**" désigne un Collaborateur qui dispose de privilèges qui lui sont accordés sur un Système d'Information afin de prendre des "*actions d'installation, de suppression, de modification et de consultation de la configuration susceptibles [d'en] modifier le fonctionnement ou la sécurité*" ([recommandations ANSSI PA022 v2/2018](#)).
- 2.1.2 "**Centre d'Expertise**" (ou online web support) désigne les ressources web de THEGREENBOW accessibles en ligne par l'Administrateur du CLIENT au titre de la Maintenance et qui détaillent les conditions standard d'installation et d'utilisation du Logiciel.
- 2.1.3 "**CLUF**" désigne le présent Contrat de Licence Utilisateur Final régissant les conditions de la Licence d'Utilisation sur le Logiciel concédée directement par THEGREENBOW au CLIENT qui conclut une Commande avec un DISTRIBUTEUR.
- 2.1.4 "**Collaborateur**" désigne un salarié, un stagiaire, un intérimaire ou un mandataire social d'une partie, ou de l'un de ses prestataires de services, mandataires, sous-traitants, ou de toute personne physique ou morale qui contrôle ou qui est contrôlé (au sens de l'article [L.233-3 Code de Commerce](#)) par cette partie et sur le Terminal duquel le CLIENT installe le Logiciel.
- 2.1.5 "**Commande**" désigne le contrat conclu entre le CLIENT et un DISTRIBUTEUR qui détaille (i) la version du Logiciel, (ii) la Durée Initiale de la Licence d'Utilisation et les conditions de son renouvellement, de sa reconduction ou de sa prorogation, (iii) le montant de la Redevance à payer par le CLIENT directement à THEGREENBOW, ou, si la Commande le prévoit, par l'intermédiaire du DISTRIBUTEUR qui disposerait à cette fin d'un mandat de facturation et/ou d'encaissement avec THEGREENBOW.
- 2.1.6 "**Logiciel**" désigne ensemble les modules du programme d'ordinateur identifié dans une Commande qui permet la sécurisation du transfert de données numériques entre le Système d'Information du CLIENT et le Terminal d'un Collaborateur. La compatibilité du Logiciel avec les operating system commercialisés par des éditeurs tiers est accessible dans le Centre d'Expertise en ligne de THEGREENBOW.
- 2.1.7 "**Maintenance**" désigne les prestations d'assistance à l'installation, à l'utilisation et de correction du Logiciel, qui sont indissociables de la Licence d'Utilisation. Les engagements de THEGREENBOW au titre de la Maintenance sont limitativement définis à l'article [CLUF "Maintenance"](#).
- 2.1.8 "**Redevance**" désigne la somme due par le CLIENT à THEGREENBOW en contrepartie des droits indissociables (i) de bénéficier d'une Licence d'Utilisation et (ii) des prestations de Maintenance sur le Logiciel.

- 2.1.9 **"Système d'Information"** désigne ensemble pour chaque partie (i) *"tout dispositif ou tout ensemble de dispositifs interconnectés" via un réseau de communications électroniques "dont un ou plusieurs éléments assurent, en exécution d'un programme" d'ordinateur, "un traitement automatisé de données numériques"* et (ii) *"les données numériques stockées, traitées, récupérées ou transmises"* par ce dispositif via un réseau de communications électroniques *"en vue de leur fonctionnement, utilisation, protection et/ou maintenance"* (Directive N.I.S. [n°2016/1148 du 6 juillet 2016](#)) (iii) qui sont la propriété ou sous le contrôle d'une partie et (iv) plus généralement, tout dispositif matériel et/ou logiciel, interne ou externe à l'entreprise d'une partie, nécessaire au bon fonctionnement de son Système d'Information (climatisation, alimentation électrique, etc.).
- 2.1.10 **"Terminal"** désigne un terminal au sens de la Directive [n°2008/63/CE du 20 juin 2008](#) (ordinateur / tablette / smartphone / etc.) qui permet à un Collaborateur de se connecter au Système d'Information d'une partie via un réseau de communications électroniques pour y récupérer des informations ou lui en transmettre.

---

### **3 CLUF "OBJET"**

---

#### **3.1 CLUF "Licence d'Utilisation et Maintenance"**

- 3.1.1 Le CLUF a pour objet de définir les conditions dans lesquelles THEGREENBOW accorde au CLIENT, en contrepartie du paiement de la Redevance, et le CLIENT à ses Collaborateurs (i) une Licence d'Utilisation sur le Logiciel et (ii) le droit de bénéficier des prestations de Maintenance sur le Logiciel.
- 3.1.2 Les obligations à la charge de THEGREENBOW susceptibles d'être mesurées qualitativement ou quantitativement de manière objective sont des obligations de résultat. THEGREENBOW s'engage à accomplir ses autres obligations dans le cadre d'une obligation de moyens.

#### **3.2 CLUF "prestations complémentaires"**

- 3.2.1 Constitue une prestation complémentaire à la charge de THEGREENBOW qui ne serait pas explicitement comprise dans le détail des prestations rendues par THEGREENBOW au titre du CLUF.
- 3.2.2 Toute prestation complémentaire de THEGREENBOW devra faire l'objet d'un devis de la part de THEGREENBOW et d'une acceptation préalable, écrite et expresse par le CLIENT avant toute réalisation par THEGREENBOW. Les prestations additionnelles font l'objet d'une facturation par THEGREENBOW et d'un paiement par le CLIENT, en plus du montant de la Redevance.

---

### **4 CLUF "ACTIVATION DU LOGICIEL"**

---

- 4.1.1 L'activation du Logiciel sur les Terminaux des Collaborateurs du CLIENT est opérée en ligne par THEGREENBOW. THEGREENBOW n'activera pas le Logiciel à défaut de disposer au préalable d'une version du CLUF signée sans réserve par le CLIENT.
- 4.1.2 Le serveur d'activation de THEGREENBOW intègre un module de reporting (sans collecte de données à caractère personnel) au profit exclusif de THEGREENBOW lui permettant de vérifier le respect par le CLIENT des dispositions du CLUF (nombre de Terminaux disposant du Logiciel, etc.) et de facturer le montant convenu de la Redevance.

---

### **5 CLUF "DUREE DE LA LICENCE D'UTILISATION"**

---

- 5.1.1 Le CLUF prend effet à la date de la signature de la Commande par le CLIENT.
- 5.1.2 Le CLUF est conclu pour la Durée Initiale de la Licence d'Utilisation fixée dans la Commande. De ce fait, et sauf résiliation pour manquement suffisamment grave conformément à l'article [CLUF "Résiliation"](#), (i) aucune résiliation *"pour convenance"* n'est possible de la part de l'une ou l'autre des parties pendant la Durée Initiale (ou toute Période Additionnelle) et (ii) la Redevance due par le CLIENT pendant la Durée Initiale (ou toute Période Additionnelle) est payable par le CLIENT à THEGREENBOW, comme indiqué à l'article [CLUF "Conditions financières"](#).

- 5.1.3 Chaque période d'exécution du CLUF postérieure à la Durée Initiale constitue une Période Additionnelle. Les parties disposeront pendant toute Période Additionnelle des mêmes droits et des mêmes obligations que ceux prévus pour la Durée Initiale.
- 5.1.4 A l'issue de la Durée Initiale, le CLUF sera reconduit/renouvelé/prorogé, tacitement ou de manière expresse, dans les conditions fixées dans la Commande.

---

## **6 CLUF "CONDITIONS FINANCIERES"**

---

6.1.1 Le montant et les modalités de paiement de la Redevance sont détaillés dans la Commande et sont exprimés hors taxes. Le CLIENT est seul responsable du paiement de la Redevance et de l'acquittement de tout impôt et/ou taxe lié à l'exécution du CLUF. En qualité de signataire unique du CLUF, le CLIENT est seul responsable du paiement des sommes dues par l'utilisation du Logiciel par ses Collaborateurs et/ou ceux de ses prestataires de services, de ses sous-traitants et des personnes morales qu'il contrôle ou qui le contrôle au sens de l'article [L.233-3 Code de commerce](#). Les factures de Redevance de THEGREENBOW (ou de son DISTRIBUTEUR) sont payables terme à échoir, à TRENTE (30) jours maximum date de facture.

### **6.2 CLUF "indexation automatique"**

6.2.1 Si le CLUF est renouvelé ou reconduit tacitement à l'issue de la Durée Initiale, le montant de la Redevance pour la Période Additionnelle est automatiquement indexé chaque année à la date anniversaire de la Durée Initiale, selon la formule d'indexation  $P1 = P0 \times (S1 / S0)$  dans laquelle P1 = prix révisé; P0 = prix contractuel d'origine de la Redevance; S0 = indice SYNTEC de référence à la date de début de la Durée Initiale et S1 = dernier indice publié à la date de mise en œuvre de l'indexation.

### **6.3 CLUF "retard de paiement et suspension d'exécution"**

6.3.1 Le respect par le CLIENT des délais de paiement de la Redevance constitue une qualité essentielle explicite de la prestation du CLIENT attendue par THEGREENBOW. Tout retard de paiement du CLIENT de plus de TRENTE (30) jours après l'échéance contractuellement convenue est réputé constituer une inexécution suffisamment grave de la part du CLIENT pour entraîner de plein droit la faculté pour THEGREENBOW de suspendre la Licence d'Utilisation et la Maintenance, sans autre préavis ni formalité d'aucune sorte.

6.3.2 En cas de non-paiement de tout ou partie de la Redevance dans les délais contractuels: (i) toute somme impayée produira de plein droit des intérêts de retard au jour le jour jusqu'à la date du paiement intégral de la créance de THEGREENBOW en principal, intérêts, frais et accessoires, à un taux égal à TROIS (3) fois le taux d'intérêt légal, sans qu'un rappel soit nécessaire et sans préjudice des dommages-intérêts que THEGREENBOW se réserve le droit de solliciter de manière judiciaire; et (ii) une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé à l'article [D.441-5 Code de commerce](#) sera exigible de plein droit pour chaque facture concernée.

6.3.3 Les frais réels de recouvrement, justifiés sur facture, des sommes impayées par le CLIENT (frais de procédure, dépens, débours et honoraires d'avocat et d'huissier) sont réputés constituer un accessoire de la créance de THEGREENBOW et sont intégralement à la charge du CLIENT, jusqu'à apurement total de la créance de THEGREENBOW.

---

## **7 CLUF "RESPONSABILITE ET ASSURANCE"**

---

7.1.1 Chaque partie est responsable des dommages immédiats, directs et prévisibles causés par une mauvaise exécution partielle ou totale de ses obligations au titre du CLUF, à l'exclusion du droit pour le CLIENT de demander l'indemnisation du coût d'usage d'un logiciel ou la fourniture d'un service de substitution au Logiciel qu'il appartiendra au CLIENT d'assumer seul.

7.1.2 Le montant de la responsabilité pécuniaire de chaque partie ne sera pas limitée en cas (i) de dommage corporel causé à un Collaborateur de l'autre partie, ou (ii) de faute lourde ou dolosive, ou (iii) de contrefaçon des droits de propriété intellectuelle ou (iv) de manquement par une partie à ses

obligations au titre de l'article [CLUF "Confidentialité et secrets des affaires"](#), ou (v) de manquement aux règles visées à l'article [CLUF "Licence d'Utilisation - contrôle des exportations"](#).

- 7.1.3 Sauf dans les cas visés à l'alinéa précédent, le montant total de la responsabilité pécuniaire de THEGREENBOW au titre du CLUF est limité à hauteur du montant des Redevances encaissées par THEGREENBOW au cours des DOUZE (12) derniers mois.

---

## **8 CLUF "RESILIATION"**

---

### **8.1 CLUF "résiliation pour manquement"**

- 8.1.1 Le CLUF prendra fin immédiatement et de plein droit si une partie ne remédie pas soit (i) à un manquement suffisamment grave et/ou répété à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, soit (ii) à une qualité essentielle explicite de sa prestation, dans les TRENTE (30) jours de la notification par l'autre partie de l'obligation de mettre fin audit manquement.

### **8.2 CLUF "résiliation pour changement de contrôle"**

- 8.2.1 Chaque partie pourra résilier le CLUF en cas de changement de contrôle affectant l'autre partie et seulement dans les cas suivants: (i) si le changement de contrôle d'une partie est opéré au profit d'un concurrent direct de l'activité principale de l'autre partie, ou (ii) si la personne physique ou morale qui prend le contrôle d'une partie est susceptible de devoir respecter le ["Cloud Act" des États-Unis d'Amérique](#) promulgué le 23 mars 2018; ou à l'Executive Order "*on Taking Additional Steps to Address the National Emergency with Respect to Significant Malicious Cyber-Enabled Activities*" publié le [19 janvier 2021](#) ou (iii) lorsque la personne physique ou morale qui prend le contrôle d'une partie ne dispose pas d'un siège social situé sur le territoire de l'Union Européenne.

### **8.3 CLUF "conséquences de la résiliation"**

- 8.3.1 A l'arrivée du terme de la Durée Initiale ou d'une Période Additionnelle, la Licence d'Utilisation concédée au CLIENT prend fin de plein droit et le CLIENT s'engage à cesser d'utiliser le Logiciel sans autre formalité que le simple constat de l'arrivée du terme du CLUF. La résiliation de la Licence d'Utilisation entraîne de plein droit la résiliation de la Maintenance et réciproquement.
- 8.3.2 Survivent à l'arrivée du terme du CLUF, quels qu'en soient la cause et/ou le fondement, les stipulations qui par nature survivent à la disparition d'un contrat (notamment l'attribution de compétence, l'obligation de confidentialité, les obligations de protection des données personnelles, etc.).

---

## **9 CLUF "LICENCE D'UTILISATION DU LOGICIEL"**

---

### **9.1 CLUF " Licence d'Utilisation - livraison et installation du Logiciel"**

- 9.1.1 THEGREENBOW livrera le Logiciel par lien hypertexte en permettant le téléchargement dans le Système d'Information du CLIENT. Le lien figure dans la Commande.
- 9.1.2 Le Centre d'Expertise détaille la manière dont le CLIENT installe et paramètre le Logiciel. Le CLIENT est seul responsable de l'installation du Logiciel (i) dans son Système d'Information et (ii) dans les Terminaux de ses Collaborateurs.

### **9.2 CLUF " Licence d'Utilisation - périmètre"**

- 9.2.1 La Licence d'Utilisation concédée au CLIENT comprend le droit d'utiliser le Logiciel en version binaire seulement et seulement pendant la Durée Initiale (ou toute Période Additionnelle), de manière non exclusive et non transférable, et ne peut faire l'objet d'une sous-licence, d'une cession, d'un transfert ou d'une mise à disposition d'un tiers qui ne serait pas un Collaborateur, à titre gratuit ou onéreux, selon quelque modalité pratique ou juridique que ce soit.
- 9.2.2 De convention expresse entre les parties, la Licence d'Utilisation concédée par THEGREENBOW constitue une mise à disposition d'un exemplaire du Logiciel au sens des articles [1709 et suivants Code Civil](#) et non une cession des droits de propriété intellectuelle au sens de l'article [L.131-3 CPI](#). Les parties reconnaissent que l'état de la technique logicielle ne permet pas à THEGREENBOW de

garantir que THEGREENBOW pourra corriger la totalité des Bugs susceptibles d'affecter le Logiciel. Conformément à l'article [1133 al.3 Code civil](#), le CLIENT reconnaît expressément accepter cet aléa inhérent aux techniques de développement et de fonctionnement des programmes d'ordinateur.

### **9.3 CLUF "Licence d'Utilisation - limites strictes"**

- 9.3.1 Le strict respect par le CLIENT de la propriété intellectuelle de THEGREENBOW et les conditions dans lesquelles THEGREENBOW accorde au CLIENT une Licence d'Utilisation sur le Logiciel constituent ensemble une qualité essentielle explicite de la prestation du CLIENT attendue par THEGREENBOW.
- 9.3.2 Toute modification ou toute tentative de modification par le CLIENT des conditions de la Licence d'Utilisation, volontaire ou non, du Logiciel (durée d'utilisation, accès par un moyen non autorisé ou non prévu par THEGREENBOW, augmentation non autorisée par le CLIENT du nombre de Collaborateurs habilités à utiliser le Logiciel, etc.) ou toute utilisation du Logiciel dans des conditions non prévues au CLUF, sans l'accord préalable et écrit de THEGREENBOW, représente un danger considérable pour la pérennité de l'entreprise de THEGREENBOW dont la propriété intellectuelle sur le Logiciel constitue un actif essentiel et est réputée constituer une inexécution suffisamment grave de la part du CLIENT pour entraîner le droit pour THEGREENBOW de suspendre immédiatement et de plein droit la Licence d'Utilisation dès la date d'envoi d'une information en ce sens par THEGREENBOW au CLIENT, notamment par courrier électronique, confirmée par LRAR.

### **9.4 CLUF " Licence d'Utilisation - LPM - SIIV et accès aux codes source"**

- 9.4.1 Conformément à l'article [R.1332-41-13 Code de la défense](#), pour le cas où le Logiciel serait compris dans le périmètre du Système d'Information d'Importance Vitale du CLIENT, THEGREENBOW s'engage à tenir à disposition de l'ANSSI les codes source de la version du Logiciel identifiée dans la Commande.

### **9.5 CLUF " Licence d'Utilisation - garanties relatives au Logiciel"**

- 9.5.1 THEGREENBOW garantit (i) que le Logiciel est original et (ii) être titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur le Logiciel, sous réserve des éventuels modules intégrés au Logiciel qui bénéficieraient d'une licence de type "Open Source".
- 9.5.2 Pendant la Durée Initiale (et toute Période Additionnelle), THEGREENBOW garantit le CLIENT contre toute action ou procédure au motif d'une éventuelle atteinte par le Logiciel aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers. THEGREENBOW se charge, à ses frais et à son choix, de la défense à conduire du fait de l'action menée à l'encontre du CLIENT par ce tiers. THEGREENBOW paiera la totalité des dommages-intérêts auxquels le CLIENT serait condamné par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée au principal et passée en force de chose jugée.
- 9.5.3 THEGREENBOW garantit au CLIENT la paisible jouissance de l'usage du Logiciel, pour autant que le CLIENT lui notifie sans délai toute menace d'action ou de procédure en ce sens, lui permette d'assurer sa défense et collabore avec THEGREENBOW à cette défense aux frais de THEGREENBOW. THEGREENBOW aura la maîtrise totale de la défense civile, y compris l'appel, la négociation et le droit de parvenir à une transaction.
- 9.5.4 En cas de condamnation civile de THEGREENBOW par décision de justice ayant autorité de la chose jugée au principal et passée en force de chose jugée ou en cas de transaction conclue par THEGREENBOW, THEGREENBOW pourra, à son choix et à ses frais (i) soit obtenir pour le CLIENT le droit de continuer à utiliser le Logiciel sans augmentation de la Redevance et sans interruption d'usage du Logiciel pour le CLIENT, éventuellement en modifiant tout ou partie du Logiciel pour qu'il ne constitue plus une contrefaçon des droits du tiers; (ii) soit, si le droit de continuer à utiliser le Logiciel ne peut être obtenu ou si le Logiciel ne peut être remplacé ou modifié à un coût raisonnable pour THEGREENBOW, notifier au CLIENT la résiliation du CLUF et restituer au CLIENT le montant total des Redevances payées d'avance par le CLIENT à THEGREENBOW à compter de la date de la réclamation du tiers (article [1229 Code civil](#)), nonobstant le droit pour le CLIENT de solliciter l'indemnisation judiciaire de son entier préjudice.

## 9.6 CLUF "Licence d'Utilisation - contrôle des exportations"

- 9.6.1 THEGREENBOW s'engage à respecter les réglementations de la France et de l'Union Européenne applicables en matière d'embargo, de contrôle des exportations, de défense nationale et de protection des intérêts stratégiques.
- 9.6.2 THEGREENBOW n'est pas en mesure de contrôler l'usage que le CLIENT fera du Logiciel. Il appartient au CLIENT seul de veiller à ce qu'aucun de ses Collaborateurs n'utilise le Logiciel installé dans un Terminal en sa possession sur le territoire d'un pays faisant l'objet d'une mesure officielle d'embargo ou d'interdiction d'exportation et/ou d'usage adoptée par la France et/ou l'Union Européenne. Le CLIENT s'engage à relever et garantir en totalité et sans réserve les conséquences notamment pécuniaires (amende, pénalité, dommages-intérêts, etc.) d'un tel manquement qui viendraient à être mises à la charge de THEGREENBOW.

## 9.7 CLUF "Licence d'Utilisation - chiffrement"

- 9.7.1 En accordant au CLIENT une Licence d'Utilisation sur le Logiciel, THEGREENBOW est fournisseur d'un moyen de cryptologie "n'assurant pas exclusivement des fonctions d'authentification ou de contrôle d'intégrité" au sens du décret [n°2007-663 du 2 mai 2007](#) et à ce titre a procédé à sa déclaration préalable auprès de l'ANSSI.

---

## 10 CLUF "MAINTENANCE"

---

### 10.1 CLUF "Maintenance - définitions"

- 10.1.1 "**Bug**" désigne les éventuelles erreurs, anomalies, vices cachés, etc. affectant le fonctionnement du Logiciel ou son interaction avec les logiciels contenus dans le Système d'Information du CLIENT à la date d'installation du Logiciel.
- 10.1.2 "**Correctif**" désigne tout(e) "hot fix", "patch", nouvelle version mineure (update) ou majeure (upgrade) du Logiciel développé(e) par THEGREENBOW qui modifie le code source du Logiciel et qui corrige un ou plusieurs Bugs. Les conditions du CLUF, notamment la Licence d'Utilisation concédée au CLIENT, s'appliquent à tout Correctif fourni par THEGREENBOW au CLIENT au titre de l'article [CLUF "Maintenance"](#).

### 10.2 CLUF "Maintenance - droit de corriger le Logiciel"

- 10.2.1 THEGREENBOW se réserve de manière exclusive le droit de fournir les Correctifs destinés à corriger les éventuels Bugs affectant le Logiciel, notamment ceux (i) qui empêchent le CLIENT d'utiliser le Logiciel conformément à sa destination ou (ii) nécessaires à l'interopérabilité du Logiciel avec d'autres logiciels intégrés dans le Système d'Information du CLIENT à la date de la Commande. Les engagements de fourniture des Correctifs à la charge de THEGREENBOW sont limitativement décrits au présent article [CLUF "Maintenance"](#).

### 10.3 CLUF "Maintenance - assistance à installation et utilisation"

- 10.3.1 THEGREENBOW assure des prestations d'assistance/support relatives à l'installation et à l'utilisation du Logiciel, via le Centre d'Expertise en ligne. Seul l'Administrateur a accès au Centre d'Expertise et à la Maintenance, mais en aucun cas les autres Collaborateurs du CLIENT.
- 10.3.2 Si le CLIENT n'obtient pas la réponse à sa question dans le Centre d'Expertise on line, il contacte THEGREENBOW par email (email support).
- 10.3.3 Si THEGREENBOW identifie le problème rencontré par le CLIENT comme constituant un Bug du Logiciel, THEGREENBOW ouvre alors un ticket d'incident.

### 10.4 CLUF "Maintenance - prise en compte et reproduction des Bugs"

- 10.4.1 Le niveau de priorité attaché à un Bug identifié par le CLIENT est déterminé par THEGREENBOW. Cette détermination court à compter de l'heure de signalement du Bug par le CLIENT à THEGREENBOW, selon le temps de réponse initial fixé à l'[ANNEXE "Maintenance - détail des services"](#).

- 10.4.2 Afin de privilégier la poursuite de l'usage du Terminal par les Collaborateurs du CLIENT, THEGREENBOW s'engage, quelle que soit la nature du Bug, à rechercher et fournir au plus vite un Correctif, y compris en cas d'urgence, une solution (même temporaire) de contournement du Bug rencontré.
- 10.4.3 THEGREENBOW s'engage à respecter le temps de résolution maximum avant retour au CLIENT à compter de l'heure de reproduction du Bug dans le Système d'Information de THEGREENBOW. Une fois le Bug reproduit par THEGREENBOW, THEGREENBOW s'engage (i) à procéder à la correction du code source du Logiciel à l'origine du Bug et (ii) à fournir au CLIENT un Correctif en version binaire, que le CLIENT doit installer dans son Système d'Information et sur les Terminaux de ses Collaborateurs.

#### **10.5 CLUF "Maintenance - mises à jour et nouvelles versions"**

- 10.5.1 De manière générale, les Correctifs d'urgence (hot fix et/ou patch) qui nécessitent une modification du code source du Logiciel seront disponibles pour le CLIENT dans les 24 heures de la reproduction du Bug.
- 10.5.2 THEGREENBOW s'engage à fournir au CLIENT deux (2) nouvelles mises à jour mineures ou majeures du Logiciel par an. Ces mises à jour mineures ou majeures intégreront les Correctifs d'urgence (hot fix et patch) destinés à répondre aux Bugs précédemment identifiés.
- 10.5.3 À la demande expresse du CLIENT, THEGREENBOW est susceptible de fournir certaines prestations additionnelles (installation et mise en production des Correctifs, à la demande du CLIENT (i) dans son Système d'Information et (ii) sur le Terminal de chaque Collaborateur) dans les conditions décrites à l'article [CLUF "prestations complémentaires"](#).

#### **10.6 CLUF "Maintenance - limites de la maintenance"**

- 10.6.1 De manière à permettre à THEGREENBOW d'accomplir ses prestations dans le respect des SLA décrits à l'[ANNEXE "Maintenance - détail des services"](#), le CLIENT doit accorder à THEGREENBOW un accès à distance, complet et sans restriction, à son Système d'Information et à tout Terminal présentant un Bug. Si cela n'est pas possible, le CLIENT s'engage à fournir à THEGREENBOW, pour chaque Bug identifié (i) une description détaillée du Bug rencontré, (ii) les fichiers complets de configuration correspondants, (iii) les fichiers log et (iv) une liste exhaustive des logiciels tiers installés dans le Terminal.
- 10.6.2 En cas de modification post-installation du Logiciel de la configuration des Terminaux (par exemple, installation de nouveaux logiciels, de mises à jour, etc.), le CLIENT sera seul responsable de tout Bug affectant le Logiciel lié à cette modification.

#### **10.7 CLUF "Maintenance - engagements du CLIENT"**

- 10.7.1 Pour bénéficier de la Maintenance, l'Administrateur du CLIENT est tenu (i) de signaler au plus vite à THEGREENBOW tout éventuel Bug et transmettre sans délai à THEGREENBOW toute information et tout moyen technique nécessaire ou utile pour que THEGREENBOW puisse localiser et reproduire ledit Bug dans un environnement matériel et logique dédié du Système d'Information de THEGREENBOW; et (ii) de se rendre disponible à l'égard de THEGREENBOW et permettre à THEGREENBOW de se mettre en relation avec toute personne susceptible de lui fournir toute information utile sur le Bug signalé afin d'en assurer la reproduction et la correction.

#### **10.8 CLUF "Maintenance - utilisation par THEGREENBOW du Système d'Information du CLIENT"**

- 10.8.1 THEGREENBOW s'engage à n'utiliser les ressources du Système d'Information du CLIENT mis à sa disposition pour remplir ses obligations au titre du CLUF, notamment les prestations de l'article [CLUF "Maintenance"](#) seulement dans le respect des règles d'authentification définies par le CLIENT.
- 10.8.2 Même pour exécuter ses prestations au titre de l'article [CLUF "Maintenance"](#), THEGREENBOW ne pourra accéder aux données et au Système d'Information du CLIENT qu'en "lecture seule", ce qu'il appartient au CLIENT d'organiser sous sa seule responsabilité et de vérifier ponctuellement.

---

## 11 CLUF "CONFIDENTIALITE ET SECRETS DES AFFAIRES"

---

### 11.1 CLUF "secrets des affaires - Informations"

11.1.1 "Informations" désigne toute information, quel que soit le support ou le moyen par lequel cette information serait transmise (par écrit, verbalement, visuellement, de manière électronique ou par tout autre moyen), que cette information (i) soit obtenue directement ou indirectement auprès des Collaborateurs de l'autre partie ou (ii) soit transmise ou communiquée, volontairement ou non, à l'autre partie oralement ou sous forme visible ou tangible. Par défaut, les informations transmises par une partie à l'autre sont des Informations et sont présumées confidentielles.

### 11.2 CLUF "secrets des affaires - non-divulgence des Informations"

11.2.1 Chaque partie s'engage, en son nom et pour le compte de ses Collaborateurs, à mettre en œuvre des "dispositions raisonnables" ([art.2.1 \(c\) Directive 2016-943](#)) ou des "mesures de protection raisonnables" ([art.L.151-1 \(3°\) Code de commerce](#)) de ses Informations et de celles reçues de l'autre partie. Les parties reconnaissent que la signature du CLUF constitue une mesure de protection raisonnable.

11.2.2 La partie qui reçoit des Informations de l'autre partie s'engage à les garder strictement confidentielles, et de manière générale à les protéger avec les mêmes mesures de protection raisonnables qu'elle applique à ses propres Informations. A cette fin, la partie qui reçoit des Informations veillera tout particulièrement à ce que (i) les Informations de l'autre partie ne soient transmises qu'à ses seuls Collaborateurs ayant à en connaître et après mise en œuvre d'un procédé fiable de traçabilité de mise à disposition de ces Informations; et (ii) les Informations ne soient pas divulguées à un tiers qu'après la signature d'un accord de confidentialité avec ce tiers comportant des obligations identiques à celles figurant au CLUF.

11.2.3 Chaque partie qui viendrait à être informée d'une divulgation ou d'un usage non autorisé des Informations de l'autre partie, s'engage à en informer sans délai l'autre partie et à collaborer avec elle pour, autant que possible, mettre un terme à la divulgation ou à l'usage non autorisé des Informations concernées.

### 11.3 CLUF "secrets des affaires - droit d'usage sur les Informations"

11.3.1 Aucune des parties ne garantit la véracité ou l'exactitude des Informations divulguées mais s'engage à les communiquer de bonne foi, selon l'état de ses connaissances au moment de la divulgation.

11.3.2 Chaque partie reconnaît que (i) toute réutilisation par ses soins des Informations de l'autre partie pour une raison autre que la stricte mise en œuvre du CLUF, ou (ii) toute divulgation non autorisée de ces Informations à des tiers, est susceptible de causer un grave dommage à la partie qui en est le détenteur légitime initial.

11.3.3 CET ENGAGEMENT DE CHAQUE PARTIE DE NON-REUTILISATION ET DE NON-DIVULGATION DES INFORMATIONS DE L'AUTRE PARTIE A DES TIERS EST UNE CONDITION SUBSTANTIELLE ET DETERMINANTE DE CHAQUE PARTIE A COMMUNIQUER SES INFORMATIONS ET SES SECRETS D'AFFAIRES A L'AUTRE, ET A DEFAUT DUQUEL CHAQUE PARTIE SE SERAIT ABSTENUE DE LES DIVULGUER A L'AUTRE.

### 11.4 CLUF "secrets des affaires - exceptions à la non-divulgence"

11.4.1 Chaque partie est relevée de son engagement de non-divulgence pour toute Information dont elle peut apporter la preuve préalable et écrite que l'Information concernée (i) est tombée dans le domaine public en l'absence de toute faute civile ou de tout manquement contractuel, volontaire ou non, qui lui soit imputable; ou (ii) lui était déjà connue antérieurement, pour l'avoir reçue d'un tiers de manière licite; ou (iii) est le résultat de travaux internes entrepris de bonne foi par ses soins sans connaissance préalable des Informations de l'autre partie ; ou (iv) peut être divulguée après autorisation écrite de la partie dont elle émane.

- 11.4.2 Pour le cas où une partie serait tenue de divulguer des Informations du fait d'une obligation légale ou en application d'une décision d'une autorité judiciaire ou administrative, cette partie s'engage à en informer l'autre sans délai (sauf si la loi le lui interdit expressément) de sorte que l'autre partie puisse protéger autant que possible le caractère confidentiel des Informations concernées.

---

## 12 CLUF "TRAITEMENT DES DONNEES DES COLLABORATEURS"

---

- 12.1.1 "Législation sur les données personnelles" désigne toute législation applicable en France relative à la protection des données à caractère personnel des personnes physiques, notamment toute législation applicable en France relative à la protection des données à caractère personnel des personnes physiques, notamment le Règlement UE "RGPD" [n°2016/679 du 27 avril 2016](#), la loi "Informatique et Libertés" [n°78-17 du 6 janvier 1978](#) modifiée par l'Ordonnance [n°2018-1125 du 12 décembre 2018](#), la Directive "e-Privacy" [n°2002/58 du 12 juillet 2002](#) modifiée par la Directive [n°2009/136 du 25 novembre 2009](#). Dans le CLUF, les termes "**responsable de traitement**", "**sous-traitant**", "**traitement**", "**personne concernée**", "**violation de données**" et "**données à caractère personnel**" (ou "**données personnelles**") ont le sens fixé à l'article 4 RGPD.
- 12.1.2 Le Logiciel étant installé directement en version exécutable par le CLIENT dans son Système d'Information et sur les Terminaux de ses Collaborateurs, THEGREENBOW n'est pas sous-traitant des données personnelles du CLIENT, dont le CLIENT reste seul et unique responsable du traitement.
- 12.1.3 Si au titre des prestations de Maintenance, THEGREENBOW devait accéder à des données personnelles traitées par le CLIENT, THEGREENBOW s'interdit de le faire directement et donnera toute instruction utile pour que le CLIENT puisse seul accéder aux données personnelles éventuellement concernées et rester seul et unique responsable du traitement de ses données personnelles.
- 12.1.4 Chaque partie est responsable du traitement des données personnelles de contact des Collaborateurs de l'autre partie que chaque partie collecte directement (article 13 RGPD) auprès des Collaborateurs de l'autre partie à l'occasion de l'exécution du CLUF pour les seules finalités suivantes:
- (i) traitement nécessaire à l'exécution du CLUF (activation du Logiciel, facturation, encaissement, communication entre les parties, Maintenance, etc.) et la gestion par chaque partie des habilitations des Collaborateurs autorisés à utiliser le Logiciel ou à accéder au Système d'Information de l'autre partie (article 6.1 (b) RGPD);
  - (ii) traitement nécessaire aux intérêts légitimes (article 6.1 (f) RGPD) de sécurisation de son Système d'Information ou de détection de la fraude (délibération CNIL [n°SAN 2020-003 du 28 juillet 2020](#));
  - (iii) traitement nécessaire aux fins des intérêts légitimes de prospection de chaque partie (article 6.1 (f) RGPD) pour ses autres produits ou services.
- 12.1.5 Chaque partie s'engage (i) à informer ses Collaborateurs du traitement de leurs données personnelles de contact par l'autre partie et (ii) à conserver les données personnelles des Collaborateurs de l'autre partie pendant la durée nécessaire à l'exercice de toute action judiciaire susceptible d'être engagée entre les parties à raison de l'exécution du CLUF. A l'issue de la durée légale de prescription d'action en France, les données personnelles des Collaborateurs nécessaires à l'exécution du CLUF seront effacées (article 17 RGPD) des bases de données numériques de la partie qui les a collectées.
- 12.1.6 Chaque Collaborateur d'une partie dispose d'un droit d'accès (article 15 RGPD) et de rectification (article 16 RGPD) sur ses données personnelles traitées par l'autre partie. Chaque partie s'engage à répondre par email à chaque Collaborateur de l'autre partie dans les TRENTE (30) jours de la réception de leur demande, si possible par email. A défaut de recevoir une réponse, le Collaborateur serait en droit de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés pour contester ce défaut de réponse. Il appartient à chaque partie d'informer ses Collaborateurs des droits offerts par l'autre partie au titre de la Législation sur les données personnelles.

- 12.1.7 Chaque envoi de prospection commerciale en format électronique par une partie aux Collaborateurs de l'autre partie comprendra un rappel clair et concis de l'existence du droit d'opposition à prospection et profilage (article 21 RGPD) et un lien actif de désabonnement définitif.
- 12.1.8 Les données du présent traitement sont hébergées par chaque partie exclusivement sur le territoire de l'Union Européenne.
- 12.1.9 Chaque partie s'engage à faire figurer le présent traitement de données dans son registre des activités de traitement (article 30 RGPD).
- 12.1.10 Toute sous-traitance éventuelle par une partie de la gestion technique de sa base de données des Collaborateurs de l'autre partie fera l'objet d'un contrat écrit (article 28.3 RGPD) avec un sous-traitant professionnel, chaque partie s'engageant à ce que le sous-traitant respecte strictement les dispositions du CLUF et garantisse la sécurité et la confidentialité des données personnelles qu'une partie viendrait à lui confier.
- 12.1.11 Tout autre type de traitement par une partie des données à caractère personnel des Collaborateurs de l'autre partie (par exemple transmission avec ou sans contrepartie pécuniaire à des tiers à des fins de prospection, directe ou indirecte, y compris le profilage) ne sera mis en œuvre par une partie qu'avec recueil préalable individuel du consentement éclairé de chaque Collaborateur (article 6.1 (a) RGPD) de l'autre partie.
- 12.1.12 Chaque partie s'engage à informer la CNIL, sans délai et au plus tard dans les SOIXANTE DOUZE (72) heures après en avoir pris connaissance (article 33 RGPD), de toute violation des données personnelles des Collaborateurs de l'autre partie traitées dans son Système d'Information.

---

## **13 CLUF "DISPOSITIONS DIVERSES"**

---

### **13.1 CLUF "force majeure"**

- 13.1.1 Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'une de ses obligations contractuelles du fait de la survenance d'un cas de force majeure entendu comme un événement (i) échappant au contrôle de la partie qui le subit (ii) qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du CLUF et (iii) dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. La partie affectée par la force majeure devra prendre les mesures appropriées afin d'éviter, éliminer ou réduire les causes du retard et reprendre l'exécution de ses obligations dès que l'événement invoqué aura disparu.
- 13.1.2 Pendant la durée de la force majeure, si l'empêchement est temporaire (moins de TRENTE (30) jours), l'événement de force majeure suspend pour la partie s'en prévalant, l'exécution de ses obligations, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du CLUF (sauf pour l'obligation de payer les sommes contractuelles exigibles à la date de survenance de l'événement de force majeure). Si l'empêchement est définitif ou de plus de TRENTE (30) jours, le CLUF est résolu et les parties libérées de leurs obligations, sous réserve de la notification de cette résolution par la plus diligente des parties.

### **13.2 CLUF "utilisation du nom du CLIENT à titre de référence"**

- 13.2.1 Le CLIENT autorise expressément THEGREENBOW à utiliser les noms / logos / marques du CLIENT dans le strict respect de la charte graphique du CLIENT (i) seulement à titre de référence commerciale (liste des références client de THEGREENBOW et annonces publiques sur les réseaux sociaux professionnels de THEGREENBOW) et (ii) sans mentionner en aucune manière ni le Logiciel ni la nature du service rendu au CLIENT.

### **13.3 CLUF "autonomie des stipulations"**

- 13.3.1 Le CLUF annule et remplace tous les accords précédents, verbaux ou écrits, intervenus entre les parties, concernant les mêmes prestations. Pour le cas où une disposition quelconque du CLUF viendrait à être jugée nulle ou non écrite par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée au principal et passée en force de chose jugée, les parties conviennent de tenter de limiter, autant

que faire se peut, la portée de cette nullité de sorte que les autres dispositions contractuelles restent en vigueur et que l'équilibre économique du CLUF soit respecté. Dans cette hypothèse, les parties s'engagent à renégocier de bonne foi (article [1104 Code civil](#)) la rédaction d'une nouvelle clause se substituant à la clause ainsi déclarée nulle ou non écrite.

#### **13.4 CLUF "cession du CLUF"**

13.4.1 Le CLUF ne peut faire l'objet d'une cession, totale ou partielle, à titre gratuit ou onéreux, par une partie cédante à un tiers cessionnaire, sauf accord écrit et préalable de la partie cédée.

#### **13.5 CLUF "élection de domicile et notification"**

13.5.1 Chaque partie élit domicile en son siège social. Toute notification officielle (mise en demeure, etc.) requis ou nécessaire en application du CLUF devra être fait par écrit et sera réputée valablement donnée si adressée par LRAR à l'autre partie, le cachet de la Poste faisant foi.

#### **13.6 CLUF "Avenant"**

13.6.1 Toute modification du CLUF ne peut être convenue que dans un avenant écrit et signé d'un représentant dûment habilité de chacune des parties (habilitation par les statuts ou par pouvoir spécial) (un "**Avenant**"). En conséquence, à défaut d'Avenant préalablement signé, tout accord verbal ou écrit entre les parties relatif au CLUF sera réputé nul et de nul effet.

#### **13.7 CLUF "Convention sur la preuve"**

13.7.1 Le CLIENT accepte expressément que la preuve de ses actions ou inactions au titre du CLUF soit apportée par les enregistrements provenant du Système d'Information de THEGREENBOW (ou de l'un de ses sous-traitants) qui sont réputés fiables, établis et conservés dans des conditions de nature à garantir l'intégrité.

---

### **14 CLUF "LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE TERRITORIALE"**

---

14.1.1 Le CLUF est soumis au droit français, tant pour les règles de forme que pour les règles de fond. A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE ENTRE LES PARTIES POUR TOUT DIFFEREND RELATIF A L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA TERMINAISON DU CONTRAT, et seulement pour le cas où le défendeur serait commerçant au sens de l'article [L.121-1 Code de commerce](#), **IL EST FAIT EXPRESSEMENT ATTRIBUTION DE COMPETENCE AU TRIBUNAL DE COMMERCE de PARIS, MEME POUR LES PROCEDURES DE REFERE**, sauf en cas de compétence matérielle ou territoriale d'attribution à laquelle il ne serait pas possible de déroger contractuellement.

Fait à Paris le \_\_\_\_\_

cachet commercial + signature du CLIENT

## 15 ANNEXE "MAINTENANCE - DETAIL DES SERVICES"

### 15.1 Centre d'expertise (on line web support)

15.1.1 conditions standard d'installation et d'utilisation du Logiciel accessible 24 h / 24 et 7 J/7

### 15.2 Services de Support (email support)

15.2.1 accessible du lundi au vendredi (sauf jours fériés français) de 9H à 17H (CET)

### 15.3 Services de Maintenance :

15.3.1 correction des Bugs par fourniture d'un Correctif selon SLA

Bug Priority	Initial response time within	Max. time for resolution before revisiting	Resolution update frequency	Delivery mechanism for fix	Engineering resolution team
P1	1 business day	1 week	Daily	Hot-Fix	Module owner, Manager, Director (Informed)
P2	1 business day	2 weeks	Weekly	Patch	Module owner, Manager (Informed)
P3	2 weeks	6 weeks	Monthly	Next minor release	Module owner
P4	4 weeks	12 weeks	As needed	Next major release	Module owner

### 15.4 niveau de criticité des Bugs en cas d'usage normal du Logiciel (conformément à la documentation du Centre d'Expertise)

15.4.1 un Bug est qualifié "Priorité 1" si THEGREENBOW ne dispose pas de solution temporaire de contournement, dans les cas suivants : (i) le Terminal "plante" ou "reboot" ou (ii) perte ou corruption des données de configuration du Terminal ou (iii) dégradation significative du fonctionnement d'une fonctionnalité du Logiciel ou (iv) dégradation significative du débit de fonctionnement du Terminal ou (v) perte potentielle de données pour le Terminal ou (vi) tout Bug P2 qui impacte significativement la production du CLIENT.

15.4.2 un Bug est qualifié "Priorité 2" dans les cas suivants: (i) vulnérabilité de sécurité ou (ii) dégradation significative d'une fonctionnalité ou du débit de fonctionnement du Terminal ou (iii) dégradation significative d'une fonctionnalité ou du débit de fonctionnement du Terminal et pour laquelle THEGREENBOW dispose d'une solution temporaire de contournement ou (iv) dégradation de l'usage du Logiciel qui gêne la configuration basique (Bug d'IHM ou ILC) ou (v) tout Bug P3 qui affecte plus de trois (3) clients grands comptes de THEGREENBOW ou (vi) tout Bug P3 qui affecte plus de trois (3) % des clients utilisateurs du Logiciel en version standard ou (vii) tout Bug P3 qui apparait de manière très visible pour l'UTILISATEUR.

15.4.3 Un Bug est qualifié "Priorité 3" dans les cas suivants: (i) gênes ou problèmes d'utilisation qui n'empêche pas le fonctionnement du Logiciel (IHM / ILC) ou (ii) fonctionnalité altérée dans des hypothèses inhabituelles ou résiduelles ou (iii) tout Bug P4 qui provoque une augmentation de plus de 25 % des appels au service de support ou (iv) tout Bug P4 qui apparait de manière très visible pour l'UTILISATEUR.

15.4.4 Un Bug est qualifié "Priorité 4" dans les cas suivants: (i) Bug d'affichage dans les modules d'IHM ou ILC ou (ii) autre bug de faible priorité. \*\*\*\*\*[fin de document]\*\*\*\*\*