

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES (CGS)

Seraphin.legal

Désignation de Seraphin.legal

SAS SERAPHIN INNOVATION, Société par Actions Simplifiée, dont le siège est situé au 50 rue Jean Pierre Timbaud, 75 011 PARIS, RCS PARIS 823 634 738, représenté par Thomas SAINT-AUBIN, Directeur général

Préambule

Seraphin.legal est éditeur de :

- de la solution SaaS de gestion des contrats SERAPHIN CONTRACT MANAGEMENT : <https://seraphin.legal/>
- de la solution SaaS de conception d'assistant juridique virtuel SERAPHIN ASSISTANT : <https://seraphin.legal/seraphin-assistant/>

Le Client souhaite souscrire une licence d'utilisation à une Solution éditée par Seraphin.legal. Les CGS sont applicables entre Seraphin.legal et le Client, tel que désigné dans le Bon de commande, dès leur date d'entrée en vigueur et remplacent les précédentes.

Définitions

Bon de commande : bon de commande passé par le Client auprès de Seraphin.legal faisant état de la Solution souscrite, du nombre d'Utilisateurs, des Services Additionnels souscrits et du prix total à payer par le Client.

Client : personne morale ou physique désignée au sein du Bon de commande et qui souscrit une licence d'utilisation de la Solution.

Contrat : ensemble formé par les CGS et le(s) Bon(s) de commande.

Données : désignent les textes, éléments graphiques ou les arbres décisionnels intégrés par le Client ou sous sa responsabilité, au sein de la Solution.

Hébergeur : entreprise spécialisée assurant l'hébergement de la Solution.

Identifiants : adresse électronique et mot de passe permettant à un Utilisateur de se connecter à la Solution.

Partie(s) : le Client et/ou Seraphin.legal.

Solution(s) : désigne le logiciel désigné au sein du Bon de commande, mis à disposition du Client en mode SaaS. Seraphin.legal édite :

- Seraphin Contract Management (SCM) : logiciel de Contract Management permettant de gérer tout le cycle de vie contractuel, de la rédaction au suivi des contrats ; pour simplifier, fluidifier et sécuriser la gestion de contrats.
- Seraphin Assistant (SA) : logiciel de conception d'assistant juridique virtuel

Services Additionnels : désignent les services additionnels proposés par Seraphin.legal, non-inclus dans le coût de la licence d'utilisation de la Solution. Les Services Additionnels souscrits par le Client sont indiqués au sein du Bon de commande.

Utilisateur : désigne toute personne, autorisée contractuellement par le Client, à avoir un droit d'accès et d'utilisation de la Solution, en application de la licence d'utilisation contractée par le Client. L'utilisateur doit respecter les CGS et les CGU.

1. OBJET DES CGS	2
2. DUREE	6
3. DISPOSITIONS FINANCIERES	6
4. PROPRIETE INTELLECTUELLE	7
5. RESPONSABILITE ET ASSURANCE	7
6. FORCE MAJEURE	8
7. RESILIATION	9
8. REVERSIBILITE SORTANTE	9
9. MAINTENANCE ET DISPONIBILITE	10
10. CONFIDENTIALITE	10
11. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	10
12. DISPOSITIONS GENERALES	10

1. OBJET DES CGS

1.1 Présentation de(s) la Solution(s) :

	Présentation de la Solution (<i>ce qui est inclut dans la licence d'utilisation</i>)	Solution complète de création, de gestion et d'automatisation de contrats et de documents juridiques. Basée sur un langage de programmation spécifiquement conçu pour élaborer des documents juridiques, SCM permet d'automatiser les documents et de gérer leur cycle de vie de A à Z : - Automatiser un document à partir d'une interface « No Code » (ie : ne nécessitant aucune compétence de code) ;
--	--	---

SCM		- Générer et compléter un nouveau document à partir d'une bibliothèque de modèles ; - Mener des négociations contractuelles directement sur la plateforme grâce à une négociation collaborative des documents ; - Enregistrer des versions d'un document et les restaurer ; - Mettre à disposition de vos clients internes une contrathèque ; - Procéder à la signature électronique des documents ; - Suivre les échéances des documents ; - Recherche des documents dans la base de données ;
	Services Additionnels (en option)	- Prestations d'automatisation des documents - Formation à l'automatisation des documents - Prestations d'assistance au paramétrage de la Solution - Prestations d'intégration - Intelligence artificielle - Réversibilité avancée
	Les Services Additionnels sont présentés plus amplement à l'Annexe 1.	
SA	Présentation de la Solution (ce qui est inclut dans la licence d'utilisation)	Solution de création d'assistants juridiques virtuels (legal bots) basée sur une technologie de mind mapping (carte mentale) et d'élaboration d'arbres décisionnels. Ces assistants juridiques virtuels peuvent être intégrés facilement aux sites, extranets et applications web. A partir d'un enchaînement de questions-réponses simples, ces assistants virtuels permettent d'automatiser des tâches juridiques à faible valeur ajoutée, par exemple : - réaliser un audit juridique simple 100% en ligne ; - réaliser une (pré)qualification juridique d'une situation et proposer une analyse et des recommandations de « premier niveau » ; - informer une personne ou une entreprise sur ses droits et obligations en ayant déterminé sa situation ; - générer des documents simples, adaptables en fonction des réponses et chemins choisis dans l'assistant, et téléchargeables au format .pdf par l'utilisateur final.
	Services Additionnels (en option)	- Prestations d'automatisation de vos assistants - Formation à l'automatisation de vos assistants
	Les Services Additionnels sont présentés plus amplement à l'Annexe 1.	

1.2 Engagements de Seraphin.legal :

Obligations générales de Seraphin.legal	Seraphin.legal s'engage à concéder une licence d'utilisation pour la Solution, le nombre d'Utilisateurs et la durée définis au Bon de commande, en contrepartie du prix fixé au Bon de commande. La licence d'utilisation concédée comprend l'hébergement et la maintenance de la Solution.
---	---

	Seraphin.legal s'engage à permettre l'accès à la Solution et assurer son bon fonctionnement – en dehors des périodes de Maintenance. Seraphin.legal met à disposition du Client, la documentation relative à la Solution, assure la confidentialité des Données et la sécurisation de la Solution.
Licence d'utilisation de la Solution	Pendant la durée du Contrat, Seraphin.legal accorde au Client un droit personnel, non exclusif et incessible d'utilisation de la Solution, pour le nombre d'Utilisateurs indiqué au Bon de commande. Cette licence d'utilisation est consentie pour toute la durée du Contrat, pour le territoire français, sans autre rémunération que celle prévue au Contrat. Le Client reconnaît et accepte qu'à l'expiration du Contrat, la licence d'utilisation de la Solution prendra immédiatement fin.
Hébergement de la Solution	Seraphin.legal assure l'hébergement de la Solution, sur des serveurs localisés en France. Seraphin.legal a recours à un sous-traitant, certifié ISO 27001, ISO 27017 and ISO 27018.
Sécurité de la Solution et des Données	Seraphin.legal s'engage à faire tous ses efforts pour assurer la sécurité de la Solution et des Données qui y seront stockées par le Client, notamment en termes d'intrusion logique et/ou physique, de confidentialité, d'intégrité et de sauvegarde. Seraphin.legal dispose d'une politique de sécurité du système d'information, d'un plan d'assurance sécurité et d'un plan de reprise d'activité.
Support	Seraphin.legal s'engage à assurer un support au Client pendant les jours ouvrés et les heures ouvrées (9h-18h).

1.3 Engagements du Client :

Accès à la Solution	Le Client et les Utilisateurs doivent avoir : - Un accès internet de qualité suffisante - Un matériel informatique de qualité suffisante - Un des navigateurs Internet suivants : Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge <u>Identifiants :</u> La Solution est accessible en mode SaaS grâce aux Identifiants fournis par Seraphin.legal au Client. Le Client reconnaît que les Identifiants communiqués, permettant un seul accès individuel par Utilisateur, ne sont valables et utilisables que par le Client. Le Client a la responsabilité de l'attribution et de la gestion des Utilisateurs et de leurs comptes. Le Client a la responsabilité de la confidentialité, la sécurité et l'utilisation et des conséquences de l'usage des Comptes Utilisateurs et de leurs Identifiants, ainsi que du respect des termes du Contrat par les Utilisateurs.
---------------------	---

Utilisation de la Solution	En contrepartie de la licence d'utilisation de la Solution octroyée par Seraphin.legal, le Client s'interdit de : - diffuser, retransmettre, communiquer, dupliquer ou revendre la Solution ou les éléments de cette dernière, partiellement ou dans son intégralité, à des tiers - modifier, corriger ou faire corriger la Solution - céder ou prêter son droit d'accès à la Solution, à titre gratuit ou payant - envoyer des spams via la Solution - modifier, déplacer ou remplacer les marques, noms commerciaux, logos, copyright indiqués dans la Solution - accéder aux codes sources et aux codes objets de la Solution - désassembler ou décompiler les Solutions et reconstituer la logique des fonctionnalités des Solutions Par ailleurs, le Client s'engage à ne pas utiliser, directement ou indirectement, la Solution pour constituer des bases de données ou toute autre œuvre dérivée utilisant tout ou partie du contenu de la Solution ou pour les mettre à la disposition d'un concurrent de Seraphin.legal. Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à utiliser la Solution dans le respect des CGS et des Conditions Générales d'Utilisation de la Solution et à ne pas outrepasser les droits qui lui sont concédés.
Données contenues dans la Solution	Le Client est titulaire des droits de propriété intellectuelle des Données qu'il enregistre et stocke dans la Solution : il en assume seul (i) la confidentialité, (ii) les dommages pouvant être causés aux tiers. Le Client s'engage à ne pas : • enregistrer ou diffuser, via la Solution, des droits de propriété intellectuelle de tiers ou de Seraphin.legal sans leur autorisation • charger dans la Solution des fichiers pouvant nuire à son fonctionnement, tels que, de façon non limitative : virus, chevaux de Troie, vers, bombes à retardement, robots d'annulation, fichiers corrompus...
Interdiction	Le Client s'interdit : - De procéder à une exploitation commerciale (B2B) de la Solution - Pour la Solution SA, d'intégrer l'assistant sur un nouveau site, non mentionné au Bon de commande. Pour tout ajout de l'assistant sur un nouveau site, le Client souscrira à un nouveau Bon de commande et à la facturation associée.
Paiement	En contrepartie de la licence d'utilisation fournie par Seraphin.legal, le Client s'engage à payer le prix indiqué au Bon de commande, dans les conditions de l'article « Dispositions financières » des CGS.

2. DUREE

2.1 Durée

Début	Date de signature du Bon de commande
Dénonciation	- par email à : contact@seraphin.legal - au plus tard, un (1) mois avant la fin de la durée initiale ou de son renouvellement

2.2 Rétractation

Pour les Clients qui ont	• moins de 5 salariés et • une activité principale différente : - o de l'édition de logiciel - o des prestations informatiques
Délai de rétractation	14 jours après la souscription à la licence d'utilisation de la Solution
Comment se rétracter ?	Envoyer un mail à contact@seraphin.legal

3. DISPOSITIONS FINANCIERES

Prix	Le Prix à payer par le Client est déterminé au sein du Bon de commande.
Licence	Les licences sont nominatives et facturées annuellement. - Facturation de 100% du montant de la licence à la signature du Bon de commande ou, en cas de renouvellement, à la date d'entrée en vigueur du renouvellement ; - A la fin de la période initiale d'un an, vérification du nombre d'Utilisateurs sur la Solution : - o En cas d'augmentation du nombre d'Utilisateurs : régularisation sous forme d'une facture complémentaire ; - o En cas de diminution du nombre d'Utilisateur : régularisation sous forme d'avoir. Aucun remboursement monétaire n'est possible. - Il sera procédé de même à chaque début de l'annuité de licence ; Aucune somme ne pourra être retenue par le Client (notamment quant au paiement d'une quelconque taxe) sans transmission préalable à Seraphin.legal de documents probants justifiant de manière certaine l'exigibilité légale d'une telle retenue.
Modalités de paiement	- 30 jours à compter de la date de réception de la facture - Par virement, prélèvement bancaire ou carte bancaire

En cas de retard de paiement	- Pénalités de retard s'élevant au triple du taux d'intérêt légal prévu par l'article L.441-10 alinéa 5 du code de commerce ; - 40 euros de frais de recouvrement par facture réglée en retard
------------------------------	---

4. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Eléments propriétaires du Client	Le Client est propriétaire des Données qu'il communique à Seraphin.legal dans le cadre du Contrat et qu'il charge sur la Solution.
Eléments propriétaires de Seraphin.legal	Seraphin.legal est le seul titulaire des actifs de propriété intellectuelle de la Solution et des éléments la composant : code source, programmes informatiques, bases de données, interfaces, éléments graphique, architecture technique, documentation, etc. Le Client s'interdit de diffuser, retransmettre, communiquer, dupliquer ou revendre la Solution et/ou les éléments la composant, partiellement ou dans son intégralité, à des tiers. Le Client s'interdit de décompiler, désassembler, faire de la rétro-ingénierie, modifier, décoder ou copier la Solution et/ou les éléments la composant.
Logiciel tiers	Seraphin.legal peut avoir recours à des solutions logicielles éditées par des tiers et concédées en licence suivant le modèle dit « open source », non contaminantes (licence MIT ou Apache).
Garantie d'éviction	Seraphin.legal garantit la jouissance paisible de la Solution. Seraphin.legal s'engage à obtenir tous les droits et autorisations nécessaires à la Solution et garantit que celle-ci ne constitue pas une violation de droits de propriété intellectuelle de tiers.
Atteinte aux droits de propriété intellectuelle	Chaque Partie devra notifier l'autre dès qu'elle a connaissance d'une action ou réclamation portant sur le fait que les Données (pour le Client) ou la Solution (pour Seraphin.legal) constituerait une atteinte aux droits de propriété intellectuelle. Dès lors, la Partie notifiée : - Prend des mesures immédiates pour faire cesser l'atteinte ; - Résout le litige avec le tiers ; - Paie pour la défense de la Partie notifiante (avocats, experts, etc.), y compris en cas de règlement amiable ; - Indemnise les préjudices de la partie notifiante.

5. RESPONSABILITE ET ASSURANCE

Responsabilité	Seraphin.legal est responsable de tout dommage résultant de l'exécution et/ou de l'inexécution des obligations lui incombant au titre du Contrat, qu'elles soient accomplies par lui-même, ou par toute personne physique ou morale agissant pour son compte.
Limitations de responsabilité	La responsabilité totale de Seraphin.legal est limitée aux préjudices directs subis par le Client.

	Ainsi, Seraphin.legal ne pourra être tenu pour responsable des préjudices indirects lesquels incluent, sans que cette liste ne soit exhaustive : préjudice commercial ou financier, perte de clientèle, perte d'image de marque, perte de bénéfice, perte de commande, trouble commercial quelconque ainsi que de toute action émanant de tiers et dont il ne sera pas démontré qu'elles sont imputables à Seraphin.legal. La responsabilité de Seraphin.legal ne pourra pas être engagée en cas : - D'utilisation non conforme faite par le Client de la Solution ; - De force majeure ; - Du fait d'un tiers. Dans l'hypothèse où la responsabilité de Seraphin.legal serait engagée du fait d'une faute de ce dernier, la responsabilité globale totale cumulée de Seraphin.legal sera expressément limitée, toutes causes confondues, au montant payé par le Client, au titre de la licence d'utilisation pour l'année durant laquelle le dommage a eu lieu.
Assurance	Chaque Partie s'engage à s'assurer et s'engage à maintenir en vigueur son contrat d'assurance, pendant la durée du Contrat, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France, pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile, professionnelle, délictuelle et/ou contractuelle du fait de tout dommage causé au Client et à tout tiers dans le cadre de l'exécution du Contrat. Chaque Partie s'engage à fournir à première demande de l'autre Partie, une attestation d'assurance en cours de validité indiquant le montant des garanties. Le défaut d'assurance ou l'insuffisance des montants garantis n'exonère ni ne limite la responsabilité et les garanties dues par les Parties.

6. FORCE MAJEURE

Définition de la force majeure	En application de l'article 1218 du code civil, les évènements suivants sont des cas de force majeure : - les grèves totales ou partielles, internes ou externes à chaque Partie, si elle n'a pu les empêcher, - les intempéries, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, - les épidémies, - les blocages des télécommunications, - les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement.
--------------------------------	---

Responsabilité en cas de force majeure	Aucune des Parties ne sera responsable pour un quelconque manquement à ses obligations dues à un cas de force majeure.
--	--

7. RESILIATION

Résiliation pour convenance	Le Client peut résilier le Contrat, en envoyant un email à contact@seraphin.legal en respectant préavis d'un (1) mois avant la fin de la durée initiale ou de la période de renouvellement en cas de reconduction tacite du Contrat.
Résiliation pour manquement	En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, l'autre Partie doit notifier l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception de ce manquement. Si cette mise en demeure est non suivie d'effet dans les trente (30) jours suivants sa réception, le Contrat pourra être résilié, sans préjudice des dommages et intérêt auquel la Partie à l'initiative de la résiliation pourra prétendre.
Suspension	Dans l'hypothèse où le Client (ou ses Utilisateurs, ne respectera(en)t pas les présentes CGS ou les CGU de la Solution, l'accès à la Solution sera suspendu jusqu'à la régularisation par le Client. A défaut de régularisation dans les trente (30) jours suivants la notification du manquement, le Contrat sera résilié, sans possibilité de remboursement.
Résiliation pour force majeure ou concurrence	Chaque Partie pourra par ailleurs résilier unilatéralement le Contrat, avec effet immédiat, dans l'hypothèse: - où une entité directement concurrente prendrait le contrôle de l'autre Partie ; - où l'une des Parties s'associerait avec un concurrent de l'autre Partie ;

8. REVERSIBILITE SORTANTE

Réversibilité simple	La réversibilité simple est incluse dans le coût de la licence d'utilisation de la Solution. Elle comprend : - la récupération des données brute de la Solution au format csv et json - la récupération des dossiers et documents stockés dans la Solution Dans l'hypothèse où la cessation du Contrat est due à une faute ou un cas de force majeure, le Client bénéficiera d'une réversibilité simple.
Réversibilité avancée	Le Client peut souscrire, via un Bon de commande, une réversibilité avancée, afin que Seraphin.legal accompagne le nouveau prestataire cible dans l'intégration des données dans son propre logiciel.

	Dès lors, Seraphin.legal devra, sur une période maximale de trois (3) mois à compter de la fin du Contrat, répondre aux demandes d'assistance formulées par le Client.
--	--

9. MAINTENANCE ET DISPONIBILITE

Maintenance et disponibilité	Seraphin.legal s'engage à assurer la maintenance et la disponibilité de la Solution dans les conditions prévues à l'Annexe 2.
------------------------------	---

10. CONFIDENTIALITE

Qu'est-ce qui est confidentiel ?	- La documentation et les supports de formation de Seraphin.legal - Le contenu et l'exécution du Contrat - Toute données techniques, financières, juridiques, fiscales ou commerciales, le code source, des éléments de savoir-faire ainsi que tout autre document incorporant, faisant référence ou préparé à partir de ces informations, états, dossiers et analyses.
Engagement de confidentialité	Chaque Partie s'engage également à : - prendre les mesures de protection adéquates pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations confidentielles ; - prévenir l'autre Partie dès qu'elle a connaissance d'une éventuelle fuite des informations confidentielles ; - restituer à l'autre Partie les informations confidentielles à première demande, et à détruire tout document incorporant lesdites informations.
Exception à l'engagement de confidentialité	- les informations devenues publiques - les informations déjà connues avant la conclusion du Contrat - les informations que la loi ou un juge impose de diffuser
Durée de l'engagement de confidentialité	Pendant la durée du Contrat et cinq (5) ans après la fin de celui-ci.

11. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Protection des données à caractère personnel	Dans le cadre de la fourniture de la Solution, Seraphin.legal est amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client dans les conditions prévues à l'Annexe 3.
--	--

12. DISPOSITIONS GENERALES

Sous-traitance	Seraphin.legal informe le Client qu'il a recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations. Seraphin.legal demeure l'unique interlocuteur du Client. Seraphin.legal s'assure que les sous-traitants respectent la législation et réglementation qui sont applicables à leur activité, en particulier, le code du travail et les dispositions relatives au travail illégal.
Référence commerciale	Chacune des Parties peut citer l'autre et afficher son logo/marque comme référence dans sa communication commerciale.
Indépendance des Parties	Les Parties sont des partenaires professionnels indépendants. Ils assument chacun leurs propres risques.
Coopération des Parties	Les Parties : - s'informent de toute difficulté dès que possible - sont disponibles pour le bon déroulement du Contrat - essaient toujours de trouver des solutions amiables - se comportent ensemble avec honnêteté
Non-sollicitation du personnel	Chaque Partie s'interdit de recruter les collaborateurs de l'autre Partie.
Nullité	Si l'une des clauses des CGS est annulée, le reste des CGS demeure applicable.
Modification des CGS	Seraphin.legal pourra modifier les CGS, sous réserve de notifier le Client. Tout renouvellement de la licence d'utilisation de la Solution vaut acceptation des nouvelles CGS.
Loi applicable et tribunaux compétents	- Les CGS sont régies par la loi française. - En cas de litige, les Parties s'engagent à rechercher un règlement amiable. - En l'absence d'un règlement amiable, les juridictions du ressort de la Cour d'Appel de Paris seront compétentes.

ANNEXE 1 : LES SERVICES ADDITIONNELS

A. Services Additionnels relatifs à SCM

Prestations d'automatisation des documents	Mise à disposition des compétences des juristes experts de Seraphin.legal pour automatiser vos contrats (ou ses sous-traitants disposant de la certification « juriste codeur » délivrée par la « legal tech academy ». Le nombre de jours d'automatisation dépend de la complexité du contrat. Le Client devra communiquer à Seraphin.legal l'ensemble des contrats qu'il souhaite automatiser en indiquant : - Les informations du contrat à transformer en données (ie : les variables) ; - Les différentes options de clauses (ex : option 1 : clause durée s'il s'agit d'un CDD, option 2 : clause durée s'il s'agit d'un CDI) - Les conditions d'affichage des clauses (ie : cette clause s'affiche si...) ; Sur la base de ces informations, Seraphin.legal déterminera le nombre de J/H nécessaires et l'indiquera au Bon de commande.
Formation à l'automatisation des contrats	Un chef de projet de Seraphin.legal formera les juristes du Client à l'automatisation d'un contrat : - Intégration de variables ; - Intégration de différentes options de clauses ; - Conditions d'affichage des clauses ; - Etc. Cette formation dure environ 2h30 et est éligible à Qualiopi.
Formation à la génération d'un contrat et d'un workflow	Un chef de projet de Seraphin.legal formera les opérationnels du Client à : - Générer un contrat depuis une bibliothèque de contrats mis à leur disposition ; - Suivre un workflow
Prestation d'assistance au paramétrage de la Solution	La Solution est entièrement paramétrable pour s'adapter au plus près des besoins du Client. Les chefs de projet de Seraphin.legal peuvent accompagner la conduite du changement en amont et aval de la mise à disposition de la Solution et assister le Client dans l'optimisation des processus contractuels. Le Client pourra solliciter des prestations de paramétrage : - des habilitations ; - de la gestion des rôles ; - et définition de l'arborescence des dossiers ; - et définition du workflow ; - des fiches récapitulatives ; - de l'autocomplétion ;
Prestation d'intégration	Objectif : permettre de connecter les outils et le système d'information du Client dans la Solution (connexion API, SSO, etc.). Ces prestations de service seront réalisées par les développeurs ou les sous-traitants de Seraphin.legal.

	- intégration d'un outil de signature électronique ; - intégration d'un mécanisme de Single Sign On (SSO) ; Le nombre de J/H d'intégration dépend des solutions à intégrer. Le Client devra communiquer à Seraphin.legal la solution qu'il souhaite intégrer, ainsi que les spécificités de son système d'information, s'il y en a. Sur la base de ces informations, Seraphin.legal déterminera le nombre de J/H nécessaires et l'indiquera au Bon de commande.
Constitution de fiches récapitulatives des contrats existants via import de fichier excel	Objectif : constituer les fiches récapitulatives des contrats existants du Client via l'import d'un fichier excel. Ces prestations de service seront réalisées par les développeurs, chefs de projet ou les sous-traitants de Seraphin.legal. Si le Client a déjà constitué des fichiers excel ou googlesheet de suivi de ses contrats et qu'il souhaite uniquement reprendre ces paramètres, l'import sera facturé au forfait, comme indiqué sur le Bon de commande.
Réversibilité avancée	Si le Client souhaite bénéficier d'une réversibilité avancée, Seraphin.legal devra sur une période maximale de trois (3) mois à compter de la fin du Contrat, répondre aux demandes d'assistance formulées par le Client.

B. Services Additionnels relatifs à SA

Prestation de conception d'un assistant	Mise à disposition des compétences des juristes experts de Seraphin.legal pour concevoir l'assistant (ou ses sous-traitants disposant de la certification « juriste codeur » délivrée par la « legal tech academy ». Le nombre de jours de conception dépend de la complexité de l'assistant. Le Client devra communiquer à Seraphin.legal les parcours qu'il souhaite mettre en place en indiquant : - Le contenu qu'il souhaite traduire en assistant - Tout design ou illustration ; - Toute autre spécificité Sur la base de ces informations, Seraphin.legal déterminera le nombre de J/H nécessaires et l'indiquera au Bon de commande.
Formation à la conception d'un assistant	Un chef de projet de Seraphin.legal formera les collaborateurs du Client à : - Prendre en main la Solution SA - Concevoir et paramétrer un assistant ;

ANNEXE 2 – CONVENTION DE SERVICES

Anomalie : toute erreur, dysfonctionnement, bug dans l'exécution d'une fonction de la Solution.

Anomalie bloquante : Anomalie qui rend la Solution indisponible et/ou inaccessible et/ou qui empêche l'utilisation d'un de ses fonctions essentielles.

Anomalie majeure : Anomalie qui perturbe notablement l'utilisation de la Solution mais pouvant être contournée sans dégradation des fonctionnalités et performance de la Solution.

Anomalie mineure : Anomalie qui n'est ni une Anomalie bloquante ni une Anomalie majeure.

2A – NIVEAUX DE SERVICES DE MAINTENANCE DE LA SOLUTION

1. Sauvegardes

Seraphin.legal assure un backup toutes les 4 heures de la base de données.

2. Types et périmètre de Maintenance de la Solution

2.1 Maintenance corrective de la Solution

2.1.1 Contenu et périmètre

Seraphin.legal fournit pendant la durée de la licence d'utilisation de la Solution une maintenance corrective pour la Solution conformément aux niveaux de services de la présente Annexe.

La maintenance corrective consiste notamment en :

- La prise en charge des demandes d'assistance technique ou de support faites par le Client, relativement à l'utilisation, l'exécution, et au fonctionnement de la Solution ; et
- La résolution des Anomalies par une résolution définitive, et le cas échéant, une résolution temporaire.

2.1.2 Traitement

Le Client notifie Seraphin.legal à support@seraphin.legal au cours des heures ouvrées (9h-18h heure française) durant les jours ouvrés. Le Client coopère avec Seraphin.legal pour le traitement de l'Anomalie.

Seraphin.legal :

- Accuse réception de la notification ;
- Eventuellement, requalifie la gravité de l'Anomalie ;
- Traite la demande durant les heures ouvrées (9h-18h heure française) durant les jours ouvrés ;
- Procède à l'analyse de l'Anomalie et fournit au Client les éléments d'information permettant à celui-ci d'apprécier la nature, les causes et les délais de rétablissement et de correction de l'Anomalie ;
- Tient le Client informé durant le délai de correction de l'Anomalie ;

2.2 Maintenances évolutive de la Solution

Seraphin.legal pourra à tout moment, améliorer ou ajouter des fonctionnalités à la Solution en lui intégrant tous correctifs, mises à jour, et montées de versions qu'elle éditerait. En cas de modifications des fonctionnalités ou de l'ergonomie de la Solution, Seraphin.legal s'engage, à la demande du Client, à l'accompagner dans la formation à l'utilisation de ces modifications.

En outre, Seraphin.legal s'engage à mettre à disposition du Client, sans surcoût, des mises à jour de la Solution en fonction des exigences techniques et, notamment, de sécurité et de compatibilité au système d'exploitation et/ou au système de gestion des bases de données, ainsi que des exigences légales et réglementaires.

3. Délais d'intervention et de résolution

Au titre de la maintenance corrective, le Prestataire corrigera ou contournera toute Anomalie signalée par le Client, conformément aux délais prévus.

Anomalie	Phase 1 Accusé de réception	Phase 2 Résolution (temp. ou déf.)	Phase 3 Si Résolution déf. Nécessaire
Bloquante	2 heures	24 heures	30 jours calendaires
Majeure	4 heures	3 jours ouvrés	30 jours calendaires
Mineure	12 heures	10 jours ouvrés	30 jours calendaires

Le décompte des délais de chaque Phase dans les services de support commencera à courir à partir du moment de la création du dossier d'incident. Il s'opère sur toutes les heures d'une journée, dans la limite des heures et jours ouvrés.

En cas de contestation par l'une ou l'autre des Parties sur le niveau de gravité de l'Anomalie, la décision fera l'objet dans un délai de trois (3) jours ouvrés d'une procédure d'escalade.

2B – NIVEAUX DE SERVICES DE DISPONIBILITÉ

1. Disponibilité

Seraphin.legal assure l'accessibilité de la Solution 24h/24, 7j/7, y compris les dimanches et jours fériés à hauteur de 99,50%, sous réserve des interruptions programmées ou d'urgence et visées dans la présente Annexe.

La disponibilité de la Solution sera déterminée par paliers d'une (1) minute et le pourcentage de disponibilité pour un mois de service sera égal à :

100 multiplié par : (x) (i) le nombre total de minutes dans le mois de service moins (ii) le nombre total de minutes d'indisponibilité dans ledit mois de service autres que des indisponibilités pour cause d'interventions programmées et courantes visées à l'article 2 ; divisé par (y) le nombre total de minutes dans le mois de service.

Par exemple, si durant un mois de trente (30) jours le service est indisponible pendant 120 minutes et si parmi ces 120 minutes 50 minutes sont causées par des interventions programmées et courantes telles que visées à l'article 2, le pourcentage de disponibilité sera calculé comme suit :

$$100 \times (43200 - (120 - 50)) / 43200 = 99,84\%$$

2. **Interventions programmées et d'urgence**

Sauf interventions d'urgence, toutes les interventions programmées et/ou courantes sur la Solution, et qui sont susceptibles d'empêcher son accès, sont effectuées pendant les périodes de faible trafic aux jours choisis par Seraphin.legal.

3. **Notification de début d'indisponibilité**

3.1 **Procédure**

La demande d'intervention est faite au cours des heures ouvrées, durant les jours ouvrés, par courrier électronique à support@seraphin.legal

3.2 **Délai de résolution**

A compter de la création du dossier d'incident, Seraphin.legal s'engage à prendre en charge et à faire ses meilleurs efforts pour résoudre l'Anomalie dans les délais suivants :

Délais de prise en charge	Délais de Résolution
2 heures	8 heures

Le décompte des délais de résolution s'opère sur les heures et jours ouvrés.

Zone géographique	Horaires d'ouverture du support Heure française, du lundi au vendredi)	Email de Contact	Langage
Monde	9 - 18 heures (heures d'ouverture)	support@seraphin.legal 	Anglais, Français
	18 - 9h (en cas d'astreinte soir et week-end le cas échéant)	support@seraphin.legal 	Anglais, Français

Seraphin.legal fera son affaire de toutes relations avec ses fournisseurs, éditeurs, sous-traitants, et hébergeur afin de résoudre l'Anomalie dans le délai précité.

En tout état de cause, Seraphin.legal fera ses meilleurs efforts pour permettre le retour à l'utilisation normale de la Solution en termes de fonctionnalités, de performances et de régularité.

4. **Rupture de garantie**

4.1 **Compensation pour indisponibilité**

Si le niveau de disponibilité est inférieur à 99,50%, Seraphin.legal sera redevable d'une pénalité calculée en fonction de la durée de la défaillance système :

D = Disponibilité P = Pénalités

$D < 0,9950$ $P = 3\%$ du montant de la licence pour la 1^{ère} année du contrat

D < 0,9945	P = 5% du montant de la licence pour la 1 ^{ère} année du contrat
D < 0,9940	P = 7 % du montant de la licence pour la 1 ^{ère} année du contrat
D < 0,9935	P = 9 % du montant de la licence pour la 1 ^{ère} année du contrat
D < 0,9930	P = 10% du montant de la licence pour la 1 ^{ère} année du contrat

Les pénalités ci-dessus visent à réparer l'intégralité du préjudice subi par le Client du fait de la violation des engagements de Seraphin.legal s'agissant des niveaux de service.

4.2 Conséquences de la rupture de garantie

Si le niveau de disponibilité est inférieur à 99,30% pendant trois (3) mois consécutifs, le Client pourra résilier le Contrat.

ANNEXE 3 : TRAITEMENT DE DONNEES PERSONNELLES

1. DÉFINITIONS

Données personnelles : désigne toute information se rapportant directement ou indirectement à l'utilisateur (nom, numéro d'identification, données de localisation, identifiant en ligne, ...)

DPO : désigne le délégué à la protection des données de Seraphin Legal.

Responsable de traitement : désigne la personne morale ou physique qui détermine les finalités et les moyens d'un Traitement de Données personnelles, c'est-à-dire l'objectif et la façon de le réaliser. Le Client est Responsable de traitement.

RGPD : désigne le Règlement général de la protection des données du 27 avril 2016, en vigueur depuis le 25 mai 2018.

Sous-traitant : désigne la personne physique ou morale qui traite des Données personnelles au nom et pour le compte du Responsable de traitement. Seraphin Legal a la qualité de Sous-traitant.

Traitement(s) des Données personnelles : désigne l'opération ou l'ensemble d'opérations de traitement des Données personnelles, quel que soit le procédé utilisé (collecte, enregistrement, organisation, conservation etc).

Violation : désigne une violation des mesures de sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière ou l'accès non autorisé à de telles Données personnelles.

2. OBJET

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte du Responsable de traitement les Traitements de Données personnelles définis ci-après.

3. DESCRIPTION DE TRAITEMENT

Finalités	Personnes concernées	Données personnelles	Durée de conservation	Destinataire des Données personnelles
Fourniture, hébergement et maintenance de la Solution	Utilisateurs	<u>Données d'identification</u> : nom, prénom, adresse email professionnelle, numéro de téléphone	Pendant toute la durée du contrat avec le Client	Prestataire d'hébergement : Microsoft Azure (hébergement en France)
Gestion de la connexion et de l'authentification des Utilisateurs et sécurisation	Utilisateurs	<u>Données d'identification</u> : nom, prénom, adresse email professionnelle, numéro de téléphone <u>Données de connexion</u> : adresse IP, log de connexion	<u>Données d'identification</u> : pendant toute la durée du compte Utilisateur (dès ordre de suppression du compte Utilisateur, Seraphin Legal procède à la suppression des Données personnelles associées) <u>Données de connexion</u> : 30 jours à compter de la collecte	
Support aux Utilisateurs	Utilisateurs	<u>Données d'identification</u> : nom, prénom, adresse email professionnelle, numéro de téléphone	Durée de la relation contractuelle, et pendant 5 ans après sa cessation	Prestataire de ticketing support : Intercom
Gestion de la relation avec le Client : contractualisation, accompagnement à la mise en place de la Solution, service Client, facturation, comptabilité	Client et ses collaborateurs	<u>Données d'identification</u> : nom, prénom, adresse email professionnelle, numéro de téléphone <u>Informations d'ordre économique et financier</u> : données de paiement, de facturation	Durée de la relation contractuelle et pendant 5 ans après sa cessation	CRM Client : Hubspot, Logiciel de facturation : Pennylane

4. OBLIGATIONS DES PARTIES

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au Traitement de Données personnelles et, en particulier, le RGPD.

5. OBLIGATION DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Le Responsable de traitement s'engage à collaborer de manière active avec le Sous-traitant, et notamment à lui communiquer toute information et consigne utile et nécessaire concernant les Données personnelles traitées et les Traitements qui leur seront confiés.

Le Responsable de traitement s'engage à :

- documenter par écrit toute instruction concernant le Traitement des Données personnelles par le Sous-traitant ;
- Superviser le traitement des Données personnelles ;

Le Responsable du traitement reste seul responsable de la licéité des Traitements confiés, au regard notamment des principes et obligations prévus par le RGPD en particulier la base légale des Traitements confiés et l'information des personnes concernées.

6. OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT

6.1 Respect des instructions du Responsable de traitement

Le Sous-traitant s'engage à :

- Traiter les Données personnelles collectées conformément aux instructions du Responsable de traitement ;
- Ne pas concéder, louer, céder ou communiquer à une autre personne, tout ou partie des Données personnelles, même à titre gratuit, ainsi que ne pas utiliser les Données personnelles pour d'autres finalités que celles citées ci-avant, notamment, pour tout usage de prospection commerciale, marketing et/ou autre ;
- Respecter et mettre en œuvre les durées de conservation des Données personnelles ;

6.2 Sécurité, confidentialité et assistance

Le Sous-traitant s'engage à :

- Prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des Données personnelles, et notamment, empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés ;
- Garantir la confidentialité des Données personnelles : seules les personnes ayant besoin d'y accéder dans le cadre de la réalisation des Traitement sont autorisées à accéder aux Données personnelles ;
- Mettre à jour les mesures de sécurité compte tenu de l'évolution de la technique, sans qu'il ne puisse résulter une diminution du niveau de sécurité et/ou un impact négatif sur la fourniture de la Solution ;
- Aider et collaborer avec le Responsable de traitement afin de garantir le respect des obligations lui incombant, conformément au RGPD, et notamment en lui communiquant, à sa demande, toute information ou documentation en sa possession sur les Données personnelles traitées, les Traitements de Données personnelles, les prestataires et Sous-traitants concernés, et les mesures de sécurités physiques, logiques et organisationnelles mises en œuvre ;

- Répondre à toute demande du Responsable de traitement portant sur les Données personnelles traitées, afin de permettre au Responsable de traitement de prendre en compte, dans les délais impartis, les éventuelles requêtes des intéressés (droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la portabilité, etc.).

7. SOUS-TRAITANCE ULTÉRIEURE

Le Sous-traitant peut faire appel à un autre Sous-traitant (Sous-traitant ultérieur) pour réaliser des activités de Traitements de Données personnelles spécifiques.

Le Sous-traitant ultérieur :

- sera tenu, envers le Sous-traitant, d'obligations identiques ou équivalentes à celles mises à la charge du Sous-traitant par les présentes ;
- devra présenter des garanties suffisantes et en tout état de cause, identiques ou équivalentes à celles mises à la charge du Sous-traitant ;
- ne pourra à son tour recruter d'autre(s) Sous-traitant(s) ultérieur(s) que dans le respect des conditions prévues aux présentes.

Le Sous-traitant demeure responsable devant le Responsable de traitement des Sous-traitants ultérieurs.

8. DROIT D'INFORMATION DES PERSONNES CONCERNÉES

Il appartient au Responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de Traitement des Données personnelles au moment de la collecte de ces Données personnelles.

Le Sous-Traitant dispose d'une politique de confidentialité, accessible dès la première connexion à la Solution.

9. EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES

Dans la mesure du possible, le Sous-traitant doit aider le Responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des Données personnelles, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le Sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Responsable de traitement sur le mail habituel de celui-ci.

10. TRANSFERTS DE DONNÉES PERSONNELLES HORS UNION EUROPÉENNE

Le Sous-traitant héberge, stocke et traite les Données personnelles en France.

Dans l'hypothèse où le Sous-traitant serait amené à procéder à un transfert de Données personnelles en dehors de l'Union européenne, et notamment vers un pays reconnu comme n'offrant pas un niveau suffisant de protection des Données personnelles par la Commission européenne, le Sous-traitant formalisera les Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne avec ledit Sous-traitant ultérieur.

11. NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES PERSONNELLES

Le Sous-traitant notifie au Responsable de traitement toute Violation de Données personnelles dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et par mail au Responsable de traitement sur l'adresse mail habituelle de celui-ci. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette Violation à l'autorité de contrôle compétente.

Le Sous-traitant s'engage enfin à fournir ses meilleurs efforts pour assister le Responsable de traitement dans l'exécution de ses obligations de notification des Violations aux autorités de contrôle ainsi que de communication de ces Violations aux personnes concernées, le cas échéant :

- Mettre en place dans les plus brefs délais les mesures nécessaires à la protection des Données personnelles en cas de Violation des Données personnelles, en consultation avec le Responsable de traitement, pour limiter tout effet négatif sur les personnes affectées par la Violation ;
- Fournir au Responsable de traitement toute information et toute assistance nécessaire pour lui permettre de respecter ses obligations en cas de Violation de Données personnelles ;

12. SORT DES DONNÉES

Au terme du Contrat, selon le choix du Responsable de traitement, le Sous-traitant s'engage à détruire toutes les Données personnelles ou les renvoyer au Responsable de traitement dans un format de fichier exploitable par le Responsable de traitement, et détruire les copies existantes, ainsi que communiquer au Responsable de traitement la preuve de ces destructions.

13. DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET REGISTRE DE TRAITEMENT

Le Sous-traitant déclare avoir désigné un DPO, joignable à dpo@seraphin.legal et tenir par écrit un registre des activités de Traitement de Données personnelles effectuées pour le compte du Responsable de traitement comprenant l'ensemble des informations visées à l'article 30. 2 du RGPD.

14. DOCUMENTATION ET AUDIT

Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Responsable de traitement.

Sous réserve que le Sous-traitant n'ait pas fait exécuter un audit par ses propres soins, le Responsable de traitement pourra réaliser, à ses frais, dans la limite d'une fois par an, pendant toute l'exécution du Contrat, ou faire réaliser à ses frais par tout auditeur tiers, un contrôle du respect des obligations du Sous-traitant en matière respect de la présente clause, et notamment d'exploitation, de stockage et de sécurité des Données personnelles, sous réserve que la mission ne perturbe pas l'exécution des prestations. Dans l'hypothèse où le Sous-traitant a fait exécuter un audit par ses propres soins, il fournir un résumé du rapport d'audit au Responsable de traitement à première demande.

Le Responsable de traitement s'engage à avertir le Sous-traitant par écrit de toute mission de contrôle avec un préavis minimum de trente (30) jours ouvrés. Le Responsable de traitement lui communique l'objet de la mission, la durée envisagée de la mission et le nom des experts détachés. L'auditeur tiers s'engage à une obligation de confidentialité, celui-ci ne doit pas être un concurrent du Sous-traitant.

L'audit se déroule en principe sur le lieu d'exécution des prestations.

ANNEXE 4 : CONTACTS

NOUS CONTACTER

Support utilisateur	support@seraphin.legal
Direction commerciale	sales@seraphin.legal
Direction juridique	clo@seraphin.legal
Direction financière et comptable	compta@seraphin.legal
Responsable Sécurité des Systèmes d'Information	rssi@seraphin.legal
Protection des Données personnelles	dpo@seraphin.legal