

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION MIRALIA

Le site < <https://miralia.ai/fr/>> (ci-après la « **Site** ») est édité par Idéquanet qui développe également la Solution Miralia. Idéquanet est une société au capital de 2.823 euros, dont le siège social est sis 9 RUE DES COLONNES – 75002 PARIS, France, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 821 352 317 (ci-après « **Idéquanet** »).

### ARTICLE 1 DÉFINITIONS

- 1.1** « **Anomalie** » désigne une défaillance de fonctionnement reproductible ne permettant pas un usage de la Solution Miralia substantiellement conforme aux stipulations du Contrat.
- 1.1.1** « **Anomalie Bloquante** » : désigne une Anomalie empêchant toute utilisation de la Solution Miralia ;
- 1.1.2** « **Anomalie Majeure** » : désigne une Anomalie empêchant l'utilisation d'une ou plusieurs caractéristiques essentielles la Solution Miralia ;
- 1.1.3** « **Anomalie Mineure** » : désigne une Anomalie empêchant l'utilisation d'une ou plusieurs caractéristiques non-essentiels de la Solution Miralia.
- 1.2** « **Bon de Commande** » désigne le(s) document(s) qui formalise(nt) les conditions particulières de la fourniture des Services au Client.
- 1.3** « **Build** » désigne la phase des Services durant laquelle Idéquanet paramètre la Solution Miralia, dans les conditions définies à la Proposition Commerciale.
- 1.4** « **Client** » désigne la personne morale avec laquelle Idéquanet conclut le premier Bon de Commande.
- 1.5** « **Contrat** » désigne les présentes conditions générales d'utilisation Miralia, les Bons de Commande, ainsi que leurs annexes et/ou avenants éventuels.
- 1.6** « **Données Client** » désigne les informations et données du Client qui sont traitées via la Solution Miralia. Les Données Client peuvent inclure des Données Personnelles.
- 1.7** « **Données Personnelles** » désigne les données à caractère personnel (notamment des Utilisateurs Autorisés et les Visiteurs) qui ont vocation à être traitées via la Solution Miralia et le Site.
- 1.8** « **Espace Personnel** » désigne l'espace accessible aux Utilisateurs Autorisés et/ou aux Visiteurs via le Site grâce à un identifiant et un mot de passe.
- 1.9** « **Force Majeure** » désigne un événement extérieur aux Parties, imprévisible et irrésistible, tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français, en ce compris : guerre (déclarée ou non) ; acte terroriste ; invasion ; rébellion ; blocus ; sabotage ou acte de vandalisme ; grève ou conflit social, total ou partiel, externe à chacune des Parties ; intempérie (notamment inondations, orages et tempêtes) ; événement déclaré « catastrophe naturelle » ; incendie ; épidémie ; pandémie ; blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement (notamment en énergie) ; défaillance dans la fourniture de l'énergie électrique, du chauffage, de l'air conditionné, des réseaux de télécommunications, du transport des données ; défaillance de satellites.
- « **Frais de Build** » désigne les sommes dues par le Client au titre du Build, telles que visées au Bon de Commande.
- 1.10** « **Information Confidentielle** » désigne toute information communiquée (que ce soit par écrit, oralement ou par un autre moyen et que ce soit directement ou indirectement) par une Partie à l'autre Partie avant ou après la date d'entrée en vigueur du Contrat, y compris, sans limitation, les procédés, plans, savoir-faire, secrets commerciaux, inventions, techniques, opportunités commerciales et activités de l'une des Parties.
- 1.11** « **Mise à Jour** » : désigne la version de la Solution Miralia postérieure mise à jour comprenant notamment des corrections de bugs et des patches mineurs.
- 1.12** « **Montée de Version** » : désigne une modification majeure de la Solution Miralia qui peut notamment inclure des options, fonctions, accroissement, améliorations des fonctionnalités ou du périmètre fonctionnel de la Solution Miralia
- 1.13** « **Opération de Maintenance** » désigne toute opération de maintenance, planifiée à l'avance et/ou dans le cadre de laquelle une intervention est requise de manière urgente, laquelle est susceptible d'engendrer une indisponibilité de la Solution Miralia.
- 1.14** « **Périmètre** » désigne les services du Client au sein duquel ce dernier peut désigner des Utilisateurs Autorisés.
- 1.15** « **Période Initiale** » désigne la durée de fourniture des Services telle que visée dans le Bon de Commande.
- 1.16** « **Proposition Commerciale** » désigne la(les) proposition(s) de Services soumise(s) par Idéquanet et acceptée(s) par le Client.
- 1.17** « **Redevance** » désigne les sommes dues par le Client à Idéquanet, en contrepartie desquelles Idéquanet fournit les Services. Les modalités de calcul de la Redevance sont précisées au(x) Bon(s) de Commande.
- 1.18** « **Scoping Book** » désigne l'ensemble (i) des informations à fournir par le Client sur laquelle se base l'installation et le paramétrage de la Solution Miralia ; et (ii) du descriptif des services fournis via la Solution Miralia. Le Scoping Book est reproduit en Annexe C.
- 1.19** « **Services** » désigne l'ensemble des prestations fournies par Idéquanet au Client aux termes du Contrat.
- 1.20** « **Solution Miralia** » désigne la solution logicielle développée par Idéquanet permettant d'optimiser l'analyse de messages au moyen de moteurs d'intelligence artificielle. Idéquanet met la Solution Miralia à la disposition du Client sous la forme d'une plateforme SaaS.
- 1.21** « **Système Informatique** » désigne l'infrastructure technique à laquelle le Client souhaite que la Solution Miralia soit connectée, telle que décrite au sein du Scoping Book. Le Client demeure en tout état de cause seul responsable du bon fonctionnement du Système Informatique, y compris dans le cas où il s'agit d'un service *cloud*.
- 1.22** « **Support** » désigne les services de support fournis par Idéquanet au Client comprenant l'usage fonctionnel et l'accompagnement à l'exploitation de la Solution Miralia, dans les conditions définies à l'Annexe A.
- 1.23** « **Utilisateur Autorisé** » désigne un utilisateur identifié, personne physique, habilité à accéder à la Solution Miralia. Plus précisément.
- 1.24** « **Visiteur(s)** » désigne les personnes naviguant sur le site édité par Idéquanet accessible à l'adresse <<https://miralia.ai/fr/>>.
- Idéquanet et le Client sont ci-après dénommés individuellement une « **Partie** » et collectivement les « **Parties** »

## ARTICLE 2 OBJET

Le Contrat définit :

- (i) les conditions dans lesquelles le Client et les Utilisateurs Autorisés ont accès et peuvent utiliser le Site et la Solution Miralia ;
- (ii) les conditions dans lesquelles les Visiteurs peuvent accéder au, et utiliser le Site.

## ARTICLE 3 ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE

Le Contrat prend effet à compter de la signature par l'ensemble des Parties du premier Bon de Commande

Le Contrat demeure en vigueur à minima tant que le Visiteur, le Client et/ou au moins un Utilisateur Autorisé accède et au Site et, le cas échéant, pour la Période Initiale.

À l'expiration de la Période Initiale, et ensuite, de chaque période contractuelle, le Contrat sera automatiquement renouvelé pour une nouvelle période contractuelle de douze mois (12), sauf en cas de (i) résiliation anticipée dans les conditions définies à l'Article 14 – « Résiliation » ; ou (ii) dénonciation du Contrat, par l'une ou l'autre des Parties adressée au minimum quatre-vingt-dix (90) jours avant l'expiration de la période contractuelle en cours.

La suppression de l'Espace Personnel d'un Visiteur entraîne la résiliation automatique du Contrat, sans impacter les éventuels Bons de Commande éventuellement en vigueur, lesquels se poursuivront dans les conditions définies ci-avant).

## ARTICLE 4 MISE EN PLACE DE LA SOLUTION MIRALIA ET ACCÈS AU SITE

### 4.1 Build

Idéquanet configure la Solution Miralia conformément au Scoping Book.

Au cours de l'exécution du Contrat, toute demande du Client non couverte par le Scoping Book sera traitée par Idéquanet comme une demande spécifique, laquelle sera prise en compte soit par le biais d'un avenant au Contrat soit par la conclusion d'un contrat *ad hoc*.

Dans l'hypothèse où l'intégration de la Solution Miralia n'a pas été intégralement réalisée dans les conditions visées au Scoping Book pour une raison imputable au Client et/ou l'un de ses prestataires, Idéquanet sera en droit de fournir l'accès à la Solution Miralia sur la base des seuls éléments à sa disposition.

Une fois la phase de Build réalisée par Idéquanet, celle-ci donne accès au Client à la Solution Miralia.

Selon ce qui aura été défini au Bon de Commande, Idéquanet :

- (i) Procède à la connexion de la Solution Miralia au Système Informatique, conformément au Scoping Book ;
- (ii) Assiste le Client dans le processus de connexion de la Solution Miralia au Système Informatique.

### 4.2 Réception de la Solution Miralia

Dans les hypothèses (i) et (ii), le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de la mise à disposition de la Solution Miralia pour notifier toute Anomalie à Idéquanet. À défaut de notification d'une ou plusieurs Anomalie(s) dans ce délai, la Solution Miralia sera considérée comme ayant fait l'objet d'une recette sans réserve.

La recette est acquise lorsqu' :

- aucune Anomalie autre qu'une Anomalie Mineure n'a été identifiée par le Client dans le délai imparti ;
- une ou plusieurs Anomalie(s) autre(s) que Mineure(s), après avoir été identifiée(s) par le Client, ont fait l'objet d'une correction par Idéquanet.

Lorsque la recette a été prononcée, elle ne saurait être remise en cause pour quelque raison que ce soit.

Toute modification du Système Informatique pourra nécessiter la mise en œuvre d'une nouvelle phase d'Intégration, soumise à la conclusion d'un Bon de Commande *ad hoc*.

### 4.3 Accès au Site

Le Site est accessible à tout Visiteur. Ces pages ont vocation à mettre à disposition des Visiteurs des informations permettant de découvrir l'activité d'Idéquanet, ainsi que la présentation de la Solution Miralia. Le Site propose en outre des fonctionnalités et/ou informations permettant aux Visiteurs de contacter Idéquanet et de demander une démo.

Toutefois, certaines pages du Site et certains Services ne sont accessibles qu'aux Clients et aux Utilisateurs Autorisés ayant préalablement configuré leur Espace Personnel.

Aux fins de création de son Espace Personnel, l'Utilisateur Autorisé doit compléter les champs requis. À défaut de communication de ces informations, l'Espace Personnel de l'Utilisateur Autorisé ne pourra pas être créé et il ne pourra bénéficier des Services nécessitant la création préalable d'un tel Espace Personnel.

Idéquanet se réserve le droit de suspendre l'accès à l'Espace Personnel de l'Utilisateur Autorisé et de suspendre de plein droit et sans préavis la fourniture de tout ou partie des Services, en cas de violation par l'Utilisateur Autorisé de ses obligations ou engagements au titre du Contrat.

## ARTICLE 5 UTILISATION DE LA SOLUTION MIRALIA

### 5.1 Suivi du fonctionnement de la Solution Miralia

Après la réception visée à l'article 4.3, aucune modification du Scoping Book, ni aucun type de Donnée Client ne saurait être intégré sans l'accord préalable et exprès de Idéquanet.

Idéquanet prend en charge le suivi et la surveillance du fonctionnement de la Solution Miralia. Néanmoins, le Client est responsable de la conformité au regard du Scoping Book des informations communiquées par le Client et/ou ses prestataires. À défaut, toute défaillance de la Solution Miralia serait imputable au seul Client et la responsabilité de Idéquanet ne saurait être recherchée de ce chef.

Toute intervention réalisée par Idéquanet dans le cadre d'une prestation d'assistance du Client (p. ex. assistance au paramétrage ou au déploiement d'une Mise à Jour) et/ou à raison d'une utilisation et/ou d'une donnée non conforme ou déposée en retard par le Client et/ou ses prestataires est susceptible de faire l'objet d'une facturation complémentaire, au temps passé.

### 5.2 Souscription à la Solution Miralia

Idéquanet concède au Client une licence d'utilisation autorisant ce dernier à utiliser la Solution Miralia par ses Utilisateurs Autorisés, dans les limites du Périmètre, pour ses seuls besoins internes, dans les conditions et limites spécifiées au Contrat. Ce droit d'utilisation est concédé à titre non exclusif, non transférable et non cessible, pour le monde entier (sauf stipulation expresse contraire au sein du Bon de Commande correspondant) et pour la durée du Contrat.

Dans le cadre de son droit d'usage de la Solution Miralia, le Client s'engage sans réserve à ne pas :

- (i) effectuer une copie de la Solution Miralia ou d'éléments de la Solution Miralia, de quelque façon que ce soit ;
- (ii) analyser, ou faire analyser par un tiers, au sens d'observer, étudier et tester, le fonctionnement de la Solution Miralia en vue de déterminer les idées et principes sur lesquels les éléments du programme se basent lorsque la Solution Miralia exécute les opérations de chargement, d'affichage, d'exécution, de transmission ou de stockage ;
- (iii) fournir à des tiers des prestations, à titre gratuit ou onéreux, qui soient basées sur la Solution Miralia. En particulier, le Client s'interdit d'intégrer, traiter et/ou utiliser les données d'un tiers ; et/ou octroyer un accès, total ou

partiel, à la Solution Miralia, notamment sous forme de service bureau, en ASP, en PaaS ou en SaaS ;

- (iv) transférer, louer, sous-licencier, céder, nantir, ou transférer tout ou partie de la propriété de la Solution Miralia de quelque manière que ce soit.

### 5.3 Support et maintien aux conditions opérationnelles

Idéquanet fournira un Service de Support dont les conditions de mise en œuvre sont précisées à l'Annexe A.

## ARTICLE 6 CONDITIONS FINANCIÈRES

### 6.1 Paiement des Services

Les Frais de Build et la Redevance que le Client s'engage à verser à Idéquanet, sont définis au(x) Bon(s) de Commande correspondant(s). Le paiement au titre du présent Contrat se fait exclusivement par virement bancaire.

Les prestations et/ou interventions supplémentaires réalisées par Idéquanet dans les conditions définies au Contrat seront facturées par Idéquanet, au taux horaire en vigueur au moment de la réalisation de la prestation ou intervention en cause.

Les sommes dues à Idéquanet et visées au présent Article 6 sont hors taxe et ne comprennent aucun frais (notamment de déplacement), sauf accord exprès entre les Parties.

Le Client remboursera à Idéquanet les frais qu'elle aura engagés, à condition que (i) ces frais soient d'un montant raisonnable, que (ii) Idéquanet présente les justificatifs correspondants, et que (iii) ces frais soient engagés par Idéquanet pour lui permettre d'exécuter ses obligations dans le cadre de l'exécution du Contrat.

### 6.2 Modalités de paiement

La périodicité de facturation et les délais de paiement sont visés au(x) Bon(s) de Commande correspondant(s).

En cas de non-paiement de toute somme dans les délais contractuels :

- (i) toute somme impayée portera automatiquement intérêt au jour le jour jusqu'à la date de son paiement intégral en principal, intérêts, frais et accessoires, à un taux égal à cinq (5) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, et ce, sans aucune formalité préalable, et sans préjudice des dommages-intérêts que Idéquanet se réserve le droit de solliciter de manière judiciaire ;
- (ii) Idéquanet se réserve le droit, à sa seule discrétion avec ou sans préavis, de suspendre l'exécution de tout ou partie des Services en cours ou future, et ce jusqu'à complet paiement des sommes dues ;
- (iii) tous les frais engagés par Idéquanet pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client, en ce compris les frais d'huissier, frais de justice et honoraires d'avocat, lesdits frais ne pouvant en tout état de cause être inférieurs à l'indemnité forfaitaire visée par l'article L. 441-10 II du Code de commerce, d'un montant de quarante (40) euros ; et
- (iv) toutes les sommes restant dues à Idéquanet par le Client au titre du Contrat deviennent immédiatement exigibles.

Les sommes versées par le Client à Idéquanet dans le cadre du Contrat restent acquises à Idéquanet et ne sont donc pas remboursables, et ce, même en cas de résiliation du Contrat ou de tout autre contrat conclu entre Idéquanet et le Client.

### 6.3 Révision tarifaire

À l'issue de chaque période contractuelle, la Redevance pourra être réévaluée, selon la formule suivante :

$$P = P_o (S/S_o)$$

Dans laquelle :

S = Dernier indice SYNTEC publié à la date de révision,  
So = Indice SYNTEC douze mois avant S,  
Po = Montant de la Redevance pour la période contractuelle précédente,  
P = Montant révisé de la Redevance.

## ARTICLE 7 ENGAGEMENTS DE IDÉQUANET

### 7.1 Conformité des Services

Les Services que le Client souhaite voir réalisés seront fournis par Idéquanet selon les termes du Contrat, sur la base des éléments fournis par le Client et dans le respect des objectifs définis par les Parties tels que figurant au Contrat.

Sauf stipulations expresses contraires, les obligations de Idéquanet dans le cadre du Contrat sont des obligations de moyen.

### 7.2 Délais

Le cas échéant, Idéquanet peut communiquer des dates de livraison ou de réalisation pour chaque étape des Services ainsi qu'une date pour la livraison ou la réalisation finale.

Les délais indiqués par Idéquanet sont indicatifs, et sont en tout état de cause soumis au respect de ses obligations par le Client, notamment en termes de communication des informations pertinentes.

### 7.3 Personnel

Idéquanet s'engage à ce que tous ses personnels mettent tout leur savoir-faire et leurs connaissances au service de la bonne exécution des Services. En cas de difficultés dans la fourniture des Services, Idéquanet s'oblige à en informer aussitôt le Client.

Pour la réalisation de leur mission, les personnels de Idéquanet pourront être amenés à travailler dans les locaux du Client, à leur domicile, dans les locaux de Idéquanet, ou bien dans les locaux de tout tiers.

### 7.4 Moyens techniques et humains

Idéquanet se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques de ses infrastructures techniques, le choix de ses fournisseurs techniques et la composition de ses équipes.

### 7.5 Obligations en matières fiscale et sociale

Idéquanet déclare, en tant que de besoin, être immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés, auprès des URSSAF et/ou auprès de toutes administrations ou organismes (en ce compris les administrations ou organismes d'assurance sociale) requis pour l'exécution du Contrat. Les immatriculations faites conformément à cet article, ainsi que les immatriculations effectuées préalablement à la conclusion du Contrat doivent couvrir expressément toutes les activités du Client pour l'exécution des prestations en application du Contrat. Conformément aux dispositions des articles L. 8221-1 et suivants et D. 8222-5 du Code du travail, Idéquanet s'engage à remettre au Client tout document justificatif relatif à son immatriculation, le paiement de ses cotisations sociales et fiscales ainsi que le l'emploi de ses préposés.

### 7.6 Mises à jour & Montées de Version

Pendant toute la durée du Contrat, le Client bénéficie des Mises à Jour de la Solution Miralia qui sont développées et diffusées par Idéquanet.

Dans le cas d'une Solution Miralia fournie en SaaS, le Client bénéficie systématiquement des Mises à Jour, qui sont déployées automatiquement par Idéquanet pour l'ensemble de ses clients.

Lorsque la Solution Miralia est opérée depuis le Système Informatique, Idéquanet met chaque Mise à Jour à la disposition du Client, lequel se charge de leur implémentation au sein de la Solution Miralia et de son Système Informatique. Dans ce cadre, le Client s'engage à (i) déployer toute Mise à Jour dans un délai qui ne saurait excéder six (6) mois ; et (ii) implémenter sans délai toute Mise à Jour qu'Idéquanet lui signalerait comme critique.

Le Client accepte, en conséquence, qu'Idéquanet puisse, sans préavis et à tout moment, modifier une ou plusieurs fonctionnalités de la Solution Miralia.

L'accès aux Montées de Version par le Client nécessite le paiement d'une redevance complémentaire et, dans certains cas déterminés par Idéquanet, la conclusion d'un avenant au Contrat.

Idéquanet s'engage, indépendamment du nombre et de la fréquence de mise à disposition des Montées de Version, à ce que chaque version de la Solution Miralia reste disponible pour le Client, et que la maintenance associée lui soit fournie, pendant un délai de trois (3) ans à compter de la mise sur le marché de la version concernée.

## 7.7 Accès au Site

Idéquanet met en œuvre tous les moyens disponibles afin d'offrir aux Visiteurs et Utilisateurs Autorisés un service de qualité. Toutefois, Idéquanet ne garantit pas que le fonctionnement du Site sera ininterrompu, exempt de toute erreur ou sûr. De manière générale, Idéquanet ne garantit ni l'exhaustivité ni l'exactitude du contenu et des informations proposés via le Site. Idéquanet ne garantit pas que le Site sera conforme aux besoins des Utilisateurs Autorisés et des Visiteurs. Il appartient aux Utilisateurs Autorisés et aux Visiteurs de s'assurer qu'ils ont effectivement accès aux moyens techniques appropriés pour l'utilisation du Site.

Idéquanet se réserve le droit de suspendre l'accès au Site de temps à autres aux fins de réaliser des opérations de maintenance et de mises à jour du Site. Idéquanet s'efforcera de réaliser les opérations de maintenance pendant les heures non-ouvrées et d'en limiter la durée.

## ARTICLE 8 ENGAGEMENTS DU CLIENT

### 8.1 Données Client

Le Client reconnaît et accepte qu'il lui revient de rendre accessibles l'ensemble de ses Données Client relatives au Périmètre conformément aux instructions communiquées par Idéquanet.

A ce titre, Idéquanet ne saurait être tenue pour responsable de toute défaillance dans la fourniture des Services dans l'hypothèse où les Données Client transmises par le Client seraient incomplètes.

En tout état de cause, le Client garantit que les Données Personnelles contenues au sein des Données Client, ont été collectées et sont utilisées conformément à la législation applicable et en particulier aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après désignée la « **Loi n° 78-17** ») ainsi qu'aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après désigné le « **RGPD** »).

### 8.2 Bonne exécution du Contrat

Le Client s'engage à :

- (i) coopérer en toute bonne foi pour faciliter les interventions de Idéquanet, notamment en lui communiquant toutes les informations pertinentes ou demandées dans un délai permettant à Idéquanet de remplir ses obligations ;
- (ii) fournir à Idéquanet, à la demande de celui-ci, toutes informations et autres éléments requis pour la fourniture des Services. En outre, lorsque cela s'avère nécessaire, il s'engage à lui offrir l'accès à ses locaux, ainsi que les moyens nécessaires à la fourniture des Services, dans une mesure raisonnable (p. ex. poste de travail, moyens de télécommunication) ;
- (iii) assister Idéquanet dans le cadre de la fourniture des Services, par le biais de ses personnels qualifiés, compétents ;
- (iv) procéder aux sauvegardes de l'ensemble de ses données, préalablement à toute intervention de Idéquanet et chaque fois qu'il le juge nécessaire. Idéquanet ne pourra en aucun

cas être tenue pour responsable d'une perte de données subie par le Client ;

- (v) disposer d'une connexion Internet haut débit dont les frais restent à sa charge.

Le Client se porte fort du respect de ces engagements par les Utilisateurs Autorisés.

## ARTICLE 9 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

### 9.1 Solution Miralia

Le Client reconnaît que la Solution Miralia, en ce compris tous correctifs, solutions de contournement, mises à jour, mises à niveau, améliorations et modifications mis à la disposition du Client, ainsi que tous les secrets commerciaux, droits d'auteur, brevets, marques, noms commerciaux et autre droits de propriété intellectuelle y afférents restent à tout moment la propriété entière et exclusive de Idéquanet et qu'aucune des stipulations du Contrat ne saurait être interprétée comme un quelconque transfert de l'un de ces droits au profit du Client.

Le Client reconnaît et accepte que certains des composants de la Solution Miralia constituent des composants open source.

### 9.2 Savoir-faire

Toute idée, savoir-faire ou technique qui a pu être développé par Idéquanet sont la propriété exclusive de Idéquanet. Idéquanet peut, à sa seule discrétion, développer, utiliser, commercialiser et licencier tout élément similaire ou en relation avec les développements réalisés par Idéquanet pour le Client. Idéquanet n'a aucune obligation de révéler toute idée, savoir-faire ou technique qui a pu être développé par Idéquanet et que Idéquanet considère comme étant confidentiel et étant sa propriété. Le Site

Le contenu du Site, en particulier sa structure, son design, ses interfaces, ses bases de données, ses textes, ses contenus digitaux, ses marques, ses images, ses vidéos, ses musiques, ainsi que tout élément graphique et référencement de son code HTML (meta-tags), à l'exception des contenus appartenant aux tiers, sont la seule propriété d'Idéquanet. Ce contenu est protégé par le Code de la Propriété Intellectuelle français et par tout texte national ou international applicable.

Les Clients, les Utilisateurs Autorisés et les Visiteurs sont autorisés à afficher sur leur écran les pages du Site uniquement pour consultation personnelle à titre temporaire et selon les finalités du Site telles que définies dans les CGU.

Pareillement, les Clients, les Utilisateurs Autorisés et les Visiteurs s'engage à ne pas :

- (i) Extraire, vous livrer à du web scraping, transférer ou utiliser de façon temporaire ou permanente tout ou partie du Site et de ses bases de données pour des finalités commerciales ou autres ;
- (ii) Extraire ou utiliser de façon répétée et systématique tout ou partie des informations visibles sur le Site, lorsqu'une telle opération excède manifestement une utilisation normale et à titre privé du Site ;
- (iii) Exploiter, commercialiser ou distribuer tout élément constitutif du Site, notamment les informations disponibles sur le Site et toute autre base de données susceptibles d'être soumises à la protection sui generis applicable aux bases de données ;
- (iv) Utiliser des logiciels ou procédés manuels pour copier nos pages web ou pour enregistrer ou collecter les informations sur ces pages sans le consentement exprès préalable et écrit d'Idéquanet ;
- (v) Utiliser des dispositifs ou logiciels aux fins de perturber ou tenter de perturber le bon fonctionnement du Site ; ou mettre en œuvre des actions qui imposeraient une charge disproportionnée sur les infrastructures d'Idéquanet.

## ARTICLE 10 PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les Données à Caractère Personnel communiquées par le Client et/ou les Utilisateurs Autorisés et/ou les Visiteurs sont traitées conformément aux règles énoncées dans la Politique de Confidentialité accessible sur le Site.

## ARTICLE 11 AUDIT

Idéquanet est autorisée, sous réserve d'en avertir le Client trois (3) jours à l'avance, à réaliser, ou faire réaliser par tout tiers de son choix, un audit dans les locaux du Client afin de s'assurer du respect de ses engagements contractuels par ce dernier.

Dans l'hypothèse de l'intervention d'un tiers, ce dernier devra être tenu de respecter, dans le cadre des opérations d'audit, des obligations de confidentialité au moins équivalentes à celles visées au Contrat.

Dans l'hypothèse où l'audit révélerait un ou plusieurs manquements à ses obligations contractuelles par le Client, les coûts liés à l'audit seraient à la charge exclusive du Client et Idéquanet serait autorisée à résilier le Contrat conformément aux stipulations de l'Article 15, sans préjudice de toute autre réparation qu'elle pourrait solliciter.

## ARTICLE 12 RESPECT DE LA LÉGISLATION APPLICABLE PAR IDÉQUANET

### 12.1 Lutte contre la corruption

Idéquanet déclare qu'il a pris toutes les mesures nécessaires et a notamment adopté et mis en œuvre des procédures et codes de conduite adéquats afin de prévenir toute violation de ces lois et réglementations relatives à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, et en particulier (i) l'ensemble des dispositions légales et réglementaires françaises relatives à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, notamment celles contenues au Livre IV, Titre III « Des atteintes à l'autorité de l'Etat » et Titre IV « Des atteintes à la confiance publique » du Code pénal ; et (ii) les réglementations étrangères relatives à la lutte contre la corruption à portée extraterritoriale, notamment américaine (*Foreign Corrupt Practices Act*) et britannique (*UK Bribery Act*) dans la mesure où celles-ci sont applicables.

A ce titre, Idéquanet s'engage à informer immédiatement le Client :

- (i) de toute mise en examen ou mesure équivalente effectuée sur la base de l'une des réglementations anti-corruption ;
- (ii) de toute condamnation – en première et, le cas échéant, dernière instance – prononcée à son encontre ou à l'encontre d'une personne agissant pour son compte sur la base de l'une des réglementations anti-corruption ;
- (iii) en cas d'apparition de sa société sur l'une des listes d'exclusion des institutions internationales suivantes, accessibles au public : Groupe Banque mondiale, Banque africaine de développement, Banque asiatique de développement, Banque européenne pour la reconstruction et le développement et Banque interaméricaine de développement ;
- (iv) de toute signature d'accord transactionnel relatif à une violation d'une des réglementations anti-corruption par Idéquanet ou toute personne agissant pour son compte.

### 12.2 Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Idéquanet s'engage à respecter l'ensemble des réglementations relatives à la Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, et en particulier :

- (i) l'ensemble des dispositions légales et réglementaires françaises relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent, notamment celles contenues au Livre III, titre II « Des autres atteintes aux biens » du Code pénal, et relatives à la lutte contre le financement du terrorisme,

notamment celles contenues au Livre IV, Titre II « Du Terrorisme » du Code pénal ainsi que celles contenues au Livre V, Titre VI « Obligations relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement des activités terroristes, les loteries, jeux et paris prohibés et l'évasion et la fraude fiscale » du Code monétaire et financier ; et

- (ii) les réglementations étrangères relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme dans la mesure où celles-ci sont applicables.

## ARTICLE 13 GARANTIE – RESPONSABILITÉ

Idéquanet mettra en œuvre ses meilleurs efforts afin de fournir des Services conformes au Scoping Book et objectifs convenus avec le Client et tels que figurant au Contrat.

Idéquanet n'accorde aucune garantie qui ne soit expressément visée au Contrat. Plus précisément, Idéquanet décline toute garantie quant aux composants open source de la Solution Miralia.

Il est expressément convenu entre les Parties que les stipulations du présent Article 11 ont été convenues entre les Parties dans le cadre d'une négociation globale, de sorte que chacune des Parties les considère comme justifiées et proportionnées au regard de ses autres engagements aux termes du Contrat.

Idéquanet ne saurait être tenue responsable que des dommages directs et prévisibles au sens des articles 1231-3 et 1231-4 du Code civil engendrés par un manquement de Idéquanet à ses obligations aux termes du Contrat.

Il est expressément convenu entre les Parties que Idéquanet ne saurait être responsable de tout gain manqué ; perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice ; perte de clientèle ; perte d'une chance ; perte en termes d'images ou de renommée ; de tout coût en vue de l'obtention d'un produit, d'un logiciel, d'un service ou d'une technologie de substitution ; ou de toute difficulté technique dans l'acheminement d'un message via Internet.

La responsabilité de Idéquanet ne pourra être recherchée en cas de préjudice résultant d'une destruction de fichiers ou de données provenant de l'utilisation par le Client d'un ou plusieurs éléments fournis dans le cadre des Services.

La responsabilité totale cumulée de Idéquanet, tous dommages confondus et pour quelque raison que ce soit, ne pourra être d'un montant supérieur aux sommes effectivement perçues par Idéquanet au titre de la Redevance pendant les douze (12) mois précédant la survenance du dernier événement dommageable.

En tout état de cause, le Client ne pourra mettre en jeu la responsabilité de Idéquanet, du fait d'un manquement au titre du Contrat, que pendant un délai de douze (12) mois à compter de la survenance du manquement en cause, ce que reconnaît et accepte expressément le Client.

Idéquanet ne sera en aucun cas responsable des dommages qui découleraient du non-respect par le Client de ses obligations.

## ARTICLE 14 RÉSILIATION

Chaque Partie pourra de plein droit, sans préjudice de tous dommages-intérêts qu'elle se réserve le droit de solliciter judiciairement, résilier le Contrat avec effet immédiat en cas de manquement par l'autre Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, et notamment en cas de défaut de paiement des factures de Redevances dues par le Client à Idéquanet, s'il n'a pas été remédié à ce manquement par la Partie défaillante dans un délai de trente (30) jours ouvrables à compter de la notification de ce manquement faite par l'autre Partie, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

En cas de cessation du Contrat, pour le motif exposé ci-dessus, le Client devra immédiatement cesser d'utiliser tout élément fourni dans le cadre des Services.

En cas de résiliation, l'ensemble des Services réalisés et non encore facturés seront dus à Idéquanet.

Nonobstant l'expiration ou la résiliation du Contrat, il est expressément convenu entre les Parties que les articles 10.2, 13, 16 et 18 resteront pleinement applicables entre les Parties.

## **ARTICLE 15 RESTITUTION DES DONNÉES CLIENT**

Dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de l'expiration ou de la résiliation du Contrat, Idéquanet s'engage à remettre au Client, s'il lui en adresse la demande, une copie de l'ensemble des Données Client disponibles sur la Solution Miralia.

Ces données seront mises à la disposition du Client pour leur téléchargement et/ou remises sur un support physique, au choix de Idéquanet.

A l'issue de cette période, Idéquanet procédera à l'effacement complet des Données Client, à l'exception de données statistiques anonymes collectées par Idéquanet dans le cadre de la fourniture des Services au Client, et remettra au Client un certificat de destructions des Données Client.

## **ARTICLE 16 CONFIDENTIALITÉ**

### **16.1 Notion d'Information Confidentielle**

Ne constituent pas des Informations Confidentielles :

- (i) les informations actuellement accessibles ou devenant accessibles au public sans manquement aux termes du Contrat de la part d'une Partie ;
- (ii) les informations légalement détenues par une Partie avant leur divulgation par l'autre ;
- (iii) les informations ne résultant ni directement ni indirectement de l'utilisation de tout ou partie des Informations Confidentielles ;
- (iv) les informations valablement obtenues auprès d'un tiers autorisé à transférer ou à divulguer lesdites informations.

### **16.2 Engagement de Confidentialité**

Chaque Partie s'engage en son nom et au nom de ses préposés, agents, sous-traitants et partenaires, pendant la durée du Contrat et pendant une période de cinq (5) ans après sa cessation, à :

- (i) ne pas utiliser les Informations Confidentielles à des fins autres que l'exécution de ses obligations conformément au Contrat ;
- (ii) prendre toute précaution qu'il utilise pour protéger ses propres informations confidentielles d'une valeur importante, étant précisé que ces précautions ne sauraient être à inférieures à celles d'un professionnel diligent ;
- (iii) ne divulguer les Informations Confidentielles à quiconque, par quelque moyen que ce soit, sauf à ses préposés, agents, prestataires de service ou sous-traitants auxquels ces informations sont nécessaires pour le respect de ses obligations par chacune des Parties.

Au terme du Contrat, en raison de la survenance de son terme ou de sa résiliation, le Client devra sans délai remettre à Idéquanet toutes les Informations Confidentielles, quel que soit leur support, obtenues dans le cadre du Contrat. Le Client s'interdit d'en conserver copie sous quelque forme que ce soit, sauf accord exprès préalable et écrit de Idéquanet.

## **ARTICLE 17 STIPULATIONS DIVERSES**

### **17.1 Documents contractuels**

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante :

- (i) le(s) Bon(s) de Commande ;le corps du Contrat ;l'Annexe A : Support ;
- (ii) Politique de confidentialité ;
- (iii) l'Annexe B : Description contractuelle du service Miralia
- (iv) l'Annexe C : Scoping Book ;
- (v) l'Annexe D : Définition du taux de pertinence

En cas de contradiction entre différents documents, les stipulations du document de rang supérieur prévaudront.

### **17.2 Communication – Publicité**

Le Client autorise Idéquanet à le faire figurer comme l'un de ses références commerciales et à faire usage de la dénomination et logo du Client à ce titre sur son site internet, ainsi que dans tous ses supports et documents de communication et de marketing (réseaux sociaux, blog, communiqué de presse, retour d'expérience). Le Client accepte de participer à des activités de Co-marketing. Cette acceptation inclut, sans être limitative, la participation à des communiqués de presse, salons, conférences, témoignages client, ainsi que le fait que le Contrat puisse servir d'exemple de collaboration réciproquement fructueuse.

### **17.3 Cession/transfert du Contrat**

Idéquanet dispose de la faculté de transférer tout ou partie des droits et obligations résultant pour elle du Contrat à toute société qu'elle contrôle, qui la contrôle ou placée sous un contrôle commun (la notion de contrôle étant entendue au sens de l'article L.233-3 du code de commerce) de plein droit et sans formalité d'aucune sorte.

Le Client n'est pas autorisé à transférer tout ou partie de ses obligations aux termes du Contrat, de quelque manière que ce soit, sans l'accord préalable, écrit et exprès de Idéquanet.

### **17.4 Notification – Computation des délais**

Toute notification requise ou nécessaire en application des stipulations du Contrat devra être faite par écrit et sera réputée valablement donnée si remise en main propre ou adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse de l'autre Partie figurant sur le Bon de Commande ou à toute autre adresse notifiée à l'autre Partie dans les formes définies au présent article 18.4.

Sauf disposition particulière dans un article du Contrat, les délais sont calculés par jour calendaire. Tout délai calculé à partir d'une notification courra à compter de la première tentative de remise au destinataire, le cachet de la Poste faisant foi.

### **17.5 Force Majeure**

Chacune des Parties ne saurait voir sa responsabilité engagée pour le cas où l'exécution de ses obligations serait retardée, restreinte ou rendue impossible du fait de la survenance d'un cas de Force Majeure. Il est expressément convenu entre les Parties que les stipulations du présent article 18.5 ne sont pas applicables aux obligations de payer.

Dans l'hypothèse de la survenance d'une Force Majeure, l'exécution des obligations de chaque Partie est suspendue. Si la Force Majeure se poursuit pendant plus d'un (1) mois, le Contrat pourra être résilié à la demande de la Partie la plus diligente sans pour autant que la responsabilité d'une Partie puisse être engagée à l'égard de l'autre. Chacune des Parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent de la survenance de la Force Majeure.

### **17.6 Fournisseurs – Prestataires – Sous-traitants**

Pendant toute la durée du Contrat, Idéquanet sera libre de faire appel à tout fournisseur, prestataire et/ou sous-traitant de son choix.

Le Client autorise Idéquanet à sous-traiter en partie ou en totalité les Services qui lui ont été confiés. Le sous-traitant pourra traiter des Données Clients dans les conditions de l'Annexe B.

Dans ce cadre, Idéquanet restera, dans les conditions fixées au Contrat, responsable de la fourniture des Services.

#### **17.7 Non-sollicitation**

Le Client s'engage, pendant toute la durée du Contrat et deux (2) ans après son échéance, sauf accord écrit préalable d'Idéquanet, à ne pas solliciter directement ou indirectement tout collaborateur d'Idéquanet ayant directement ou indirectement participé à la fourniture du Service.

En cas de violation du présent article 17.7, Idéquanet peut réclamer au Client le paiement d'une indemnité, à titre de clause pénale, fixée à un montant égal à un (1) an de rémunération nette du collaborateur concerné, augmenté de la totalité des coûts engagés par Idéquanet pour remplacer le collaborateur concerné.

#### **17.8 Convention de preuve**

Les registres informatisés seront conservés dans les systèmes informatiques de Idéquanet dans des conditions raisonnables de sécurité et seront considérés comme les preuves des échanges, des actions et/ou des commandes réalisées par les Utilisateurs Autorisés sur la Solution Miralia, ce que le Client déclare accepter.

#### **17.9 Modification du Contrat**

Idéquanet se réserve le droit de modifier les conditions d'utilisation à tout moment. Dans cette hypothèse, la nouvelle version du Contrat sera publiée sur le Site et accessible par les Visiteurs via leur Espace Personnel au moins quinze (15) jours avant leur entrée en vigueur.

Pour ce qui concerne l'utilisation de Miralia, le Contrat ne pourra être modifié que d'un commun accord entre les Parties, par voie d'avenant écrit, signé par un représentant habilité de chacune des Parties.

#### **17.10 Renonciation**

Le fait que l'une ou l'autre des Parties n'exerce pas l'un quelconque de ses droits au titre des présentes ne saurait emporter renonciation de sa part à son exercice, une telle renonciation ne pouvant procéder que d'une déclaration expresse de la Partie concernée.

#### **17.11 Validité**

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations du Contrat seraient considérées comme non valides par une juridiction compétente, les autres clauses conserveront leur portée et effet.

La stipulation considérée comme invalide sera remplacée par une stipulation dont le sens et la portée seront le plus proche possible de la clause ainsi invalidée, tout en restant conforme à la législation applicable et à la commune intention des Parties.

#### **17.12 Intégralité**

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties, à l'exclusion de tout autre document, notamment ceux pouvant être émis par le Client avant ou après la signature du Contrat.

### **ARTICLE 18 LOI APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE**

---

Le Contrat est régi par le droit français.

LES PARTIES ACCEPTENT EXPRESSÉMENT DE SOUMETTRE TOUT LITIGE RELATIF AU CONTRAT (EN CE COMPRIS TOUT DIFFÉREND CONCERNANT SA NÉGOCIATION, SA CONCLUSION, SON EXÉCUTION, SA RÉSILIATION ET/OU SA CESSATION) ET/OU AUX RELATIONS COMMERCIALES ENTRE LES PARTIES AINSI QU'À LEUR RUPTURE ÉVENTUELLE, À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCÉDURES SUR REQUÊTE OU EN RÉFÉRÉ.

---

**Annexe A**  
**CONDITIONS DE SUPPORT SAAS HÉBERGÉE PAR MIRALIA**

---

Idéquanet fournira un service de support comprenant l'usage fonctionnel et l'accompagnement à l'exploitation de la Solution Miralia.

Concernant les demandes d'assistance relatives au support fonctionnel de la Solution Miralia, le Client formule ses demandes à Idéquanet à l'adresse mentionnée à l'Article 2.1 – « *Moyens de contacts du support* ».

Toute demande de support fonctionnel fera l'objet d'un ticket d'incident, lequel référence la demande du Client et permet d'assurer le suivi de la demande du Client.

Les demandes de support fonctionnel sont prises en compte par Idéquanet pendant les périodes de prise en charge définies à l'Article 2.2 – « *Période de prise en charge* ». Toute demande formulée en-dehors d'une période de prise en charge sera traitée par Idéquanet pendant la période de prise en charge suivante.

Toute prise de contact avec le support fonctionnel par un autre moyen que celui visé à l'Article 2 – « *Contact du support* » ne sera pas prise en compte par Idéquanet.

## **1. CONTACT DU SUPPORT**

### **1.1 Moyens de contacts du support**

Adresse e-mail du support : [contact@miralia.ai](mailto:contact@miralia.ai)

### **1.2 Période de prise en charge**

Les horaires et jours d'ouverture du support sont les suivants :

- Heures d'ouverture : 9h-18h (heure locale de Paris, France) ;
- Jours d'ouverture : du lundi au vendredi, hors jours fériés et/ou chômés.

### **2.3 Langues disponibles**

Vous pouvez contacter le support aussi bien en Anglais et en Français.

## **2. TAUX DE DISPONIBILITÉ**

Le « **Taux de Disponibilité** » (ou « **TxD** ») désigne la Disponibilité, exprimée en pourcentage, calculée selon la formule suivante :

$$\text{TxD} = (\text{DS} \times 100) / \text{PC}$$

Dans laquelle :

DS = la période, exprimée en minutes, sur la Période de Couverture, durant laquelle la Solution Miralia est accessible pour le Client.

PC = la période durant laquelle la Disponibilité de la Solution Miralia sera mesurée sur une période d'un (1) mois calendaire, hors week-ends et jours fériés, exprimée en minutes. Les périodes de maintenance programmée et de maintenance d'urgence ne sont pas prises en compte dans le calcul de la durée de Disponibilité.

Le Taux de Disponibilité de la Solution Miralia, calculé sur la Période de Couverture, est de quatre-vingt-dix-neuf virgule neuf pourcent (99,9%).

Idéquanet peut être amenée à réaliser des opérations de maintenance sur la Solution Miralia. Ces opérations seront planifiées et le Client sera alerté par e-mail indiquant la date, l'heure et la période de l'intervention au minimum trois (3) jours ouvrés à l'avance. Toute maintenance est susceptible de causer une interruption de la disponibilité de la Solution Miralia. Idéquanet s'engage à mettre tout en œuvre pour que ces opérations entraînent le moins d'interruption possible des Services.

Idéquanet pourra également procéder à des opérations de maintenance d'urgence sans en avertir le Client.

Les opérations de maintenance ayant fait l'objet d'une communication au Client ne sont pas comprises dans les Taux de Disponibilité.

## **3. CORRECTION DES ANOMALIES**

Dans le cadre des prestations de correction des Anomalies, Idéquanet s'engage à fournir des efforts raisonnables pour corriger les Anomalies, sous réserve que :

- l'Anomalie soit directement liée à la Solution Miralia ;

- l'Anomalie lui soit reportée et soit reproductible ;
- l'ensemble des Mises à Jour ait été implémenté par le Client conformément au Contrat ;
- la Solution Miralia soit utilisée par le Client dans les conditions définies au Contrat ;
- l'Anomalie ne résulte pas d'une difficulté de fonctionnement du Système Informatique.

La prise en compte de toute Anomalie notifiée à Idéquanet sera réalisée dans les délais suivants (exprimés en heures et jours ouvrés, conformément au 3.2 ci-dessus), calculé à compter de l'heure ouvrée suivant la notification de l'Anomalie concernée :

Sévérité de l'Anomalie	Délai de prise en compte	Délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement
<b>Anomalie Bloquante</b>	Deux (2) heures	Un (1) jour
<b>Anomalie Majeure</b>	Quatre (4) heures	Trois (3) jours
<b>Anomalie Mineure</b>	Quatre (4) heures	Dix (10) jours

En outre, en aucun cas Idéquanet ne saurait être tenue de réaliser la maintenance de logiciels et/ou services tiers.

Idéquanet sera libérée de toute obligation de maintenance dans le cas où une Anomalie résulterait :

- de l'utilisation de la Solution Miralia dans un environnement non conforme aux recommandations de Idéquanet ;
- de l'utilisation de la Solution Miralia non conforme aux stipulations du Scoping Book ;
- d'un défaut ou d'un bug lié à l'environnement de Idéquanet ou à l'hébergement de la Solution Miralia ;
- d'une négligence, d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation non conforme de la Solution Miralia ou du non-respect par le Client de ses obligations prévues dans le Contrat ;
- de problèmes ou difficultés de connexion aux réseaux Internet et Intranet ;
- de problèmes relatifs au matériel informatique du Client et/ou au Système Informatique ;
- d'un événement hors du contrôle de Idéquanet, tel qu'un cas de Force Majeure.

Idéquanet ne saurait voir sa responsabilité engagée au titre d'une Anomalie qui surviendrait pendant une Opération de Maintenance.

\* \* \*



## 1. INSTANCE

Une instance de l'IA équivaut à une brique NLU (avec 1 replica) déployée par Miralia pour un projet disponible sur 2 environnements (dev et prod).

Miralia met à disposition dans le cadre de Miralia où deux briques NLU : une pour l'analyse des messages et une pour l'analyse des pièces-jointes.

Selon le produit, cette instance sera utilisable au travers d'un appel API direct (projet NLU) ou indirect par des connecteurs/API produits dans le cadre de Miralia

## 2. CATÉGORISATION - ROUTAGE

La catégorisation est le fait d'appliquer une catégorie pouvant représenter :

- une intention
- un service/boîte mail où doit être router un message

Cette catégorie est déterminée par l'analyse NLU du contenu du message ainsi que de la catégorisation (détection du type de la pièce-jointe ex : RIB, JUID....) de ou des pièces-jointes.

Il est possible d'appliquer plusieurs catégories à un message. On parle alors de multi-catégorisation.

## 3. CATÉGORISATION PIÈCES JOINTES

Miralia utilise l'analyse d'un document pour effectuer une catégorisation de la pièce jointe. La catégorisation se fait document par document, de ce fait une pièce-jointe n'aura qu'une seule et unique catégorie. Dans le cas d'une pièce-jointe composée de plusieurs documents, seule la catégorie du document ayant la priorité la plus élevée sera fournie.

Nous utilisons des moteurs d'OCR pour extraire lorsque cela est nécessaire le texte du document.

Les formats supportés sont : .csv , .doc , .docx , .eml , .epub , .gif , .htm , .html , .jpeg , .jpg , .json , .log , .msg , .odp , .ods , .odt , .pdf , .png , .ppt , .pptm , .pptx , .rtf , .tif , .tiff , .txt , .xls , .xlsm , .xlsx , .xml.

## 4. GÉNÉRATION DE RÉPONSE

La génération de réponse dans Miralia est basée sur plusieurs paramètres :

- un header générique (généralement une salutation qui est dynamique)
- un footer générique (généralement une signature ou fermeture de mail)
- un texte lié à une catégorie du message et à la langue détectée dans le message

Un message peut avoir 1 à 2 types de réponses générées :

- un brouillon de réponse envoyé à notre utilisateur comme brouillon dans son outil, permettant ainsi à l'utilisateur de customiser la réponse avant envoi
- une réponse automatique, qui est une réponse envoyée à l'expéditeur du message, ce type de réponse peut être aussi un accusé de réception.

Il est possible pour la même catégorie de définir plusieurs réponses possibles par rapport à des informations qui auraient été identifiées par la brique de NLU.

## 5. BROUILLONS DE RÉPONSE - ACCUSÉ DE RÉPONSE - RÉPONSE AUTOMATIQUE STATIQUE

La solution Miralia renverra à l'émetteur du message une réponse statique en fonction de la catégorisation (ou des catégorisations détectées). Par statique, on entend que la réponse ne sera pas personnalisée en fonction des informations reçues dans le message ou des informations récupérées via des connexions à des outils externes à Miralia

## 6. BROUILLONS DE RÉPONSE - ACCUSÉ DE RÉPONSE - RÉPONSE AUTOMATIQUE SEMI DYNAMIQUE

La solution Miralia renverra à l'émetteur du message une réponse semi-dynamique en fonction de la catégorisation (ou des catégorisations détectées). Par semi-dynamique, , on entend que la réponse sera uniquement personnalisable en fonction des informations extraites du

message et/ou des pièces jointes. Elle ne pourra pas être personnalisée par rapport à des informations récupérées via des connexions à des outils externes à Miralia.

#### **7. BROUILLONS DE RÉPONSE - ACCUSÉ DE RÉPONSE - RÉPONSE AUTOMATIQUE DYNAMIQUE**

La solution Miralia renverra à l'émetteur du message une réponse dynamique en fonction de la catégorisation (ou des catégorisations détectées). Par dynamique, on entend que la réponse sera personnalisable en fonction des informations extraites de du message ou des pièces jointes mais aussi en fonction des informations récupérées via des connexions à des outils externes à Miralia (par exemple : CRM, outil de suivi de commande,...)

#### **8. EXTRACTION DE DONNÉES (OBLIGATOIRE LORS DE L'UTILISATION DE LA FONCTIONNALITÉ DE RÉPONSE AUTOMATIQUE DYNAMIQUE)**

Cette fonctionnalité va permettre d'interroger des solutions externes à Miralia pour récupérer des informations afin de compléter le brouillon de réponse ou la réponse directe au message reçu.

#### **9. LANGUES DISPONIBLES DANS LE MOTEUR DE NLU**

Allemand, Anglais, Chinois, Coréen, Danois, Espagnol, Français, Hongrois, Italien, Japonais, Norvégien, Néerlandais, Polonais, Portugais, Roumain, Russe, Serbe, Slovaque, Suédois, Tchèque, Turc.

## Annexe C

### DÉFINITION DU TAUX DE PERTINENCE

---

#### 1. DÉFINITION DE LA CLASSIFICATION BINAIRE :

La classification binaire répartit les données selon quatre catégories par le tableau suivant

	Attendu	Obtenu
Vrai Positif (VP)	X	X
Faux Négatif (FN) - test négatif à tort	X	
Faux Positif (FP) - test positif à tort		X
Vrai Négatif (VN)		

#### 2. DÉFINITION DE LA PRÉCISION :

La précision désigne le nombre d'éléments attendus retrouvés rapporté au nombre d'éléments total proposé pour un test donné.

##### 2.1 Formule

$$\text{Précision} = \frac{\text{Nombre de Vrai Positif}}{\text{Nombre de Vrai Positif} + \text{Nombre de Faux Positif}}$$

##### 2.2 Explication

La précision permet d'évaluer si la configuration ne détecte pas trop d'éléments qu'elle ne devrait pas détecter.

Elle permet de **mesurer le bruit** de la configuration :

- Une précision haute signale peu d'éléments faux positifs (la majorité de ce qu'on a détecté est correct).
- Une précision basse signale beaucoup d'éléments faux positifs (une grande partie de ce qu'on a détecté est incorrect).

#### 3. DÉFINITION DE LA SENSIBILITÉ :

La sensibilité est le nombre d'éléments attendus retrouvés rapporté au nombre d'éléments attendus dans le test donné.

##### 3.1 Formule

$$\text{Sensibilité} = \frac{\text{Nombre de Vrai Positif}}{\text{Nombre de Vrai Positif} + \text{Nombre de Faux Négatif}}$$

##### 3.2 Explication

La sensibilité permet d'évaluer la proportion du périmètre total attendu que la configuration est capable de détecter.

- Si elle est haute, la configuration détecte une grande partie des éléments attendus.
- Si elle est basse, la configuration ne détecte pas assez large (on note beaucoup de faux négatifs).

#### 4. DÉFINITION DU SCORE DE PERTINENCE F2 :

Le score F2 est une moyenne (harmonique) entre la précision et la sensibilité. Le score F2 est défini de la façon suivante :

##### 4.1 Formule :

$$\text{Score F2} = (1 + 4) \frac{\text{précision} \times \text{sensibilité}}{(4 \times \text{précision}) + \text{sensibilité}}$$

#### **4.2 Définition des pré-requis pour le traitement des pièces jointes pouvant impacter le taux de pertinence :**

Miralia utilise des moteurs d'OCR pour traiter les pièces jointes. La qualité des documents reçues en pièces jointes peut impacter le taux de pertinence. Les pré-requis pour les pièces jointes sont les suivants :

- Min 300 DPI
- documents non protégés par mot de passe

Taux d'OCRisation pour les pièces jointes:

Taux d'erreur IC:

#### **5. ENGAGEMENT CONTRACTUEL DE MIRALIA**

Sous réserve de la bonne qualité des pièces jointes (voir les pré-requis ci dessus), Miralia est en mesure de s'engager pour le projet défini dans le Scoping Book sur un Score de Pertinence F2 toutes catégories confondues de **80%** à la fin de la fin de période d'hypercare à partir d'un set de test validé conjointement par Miralia et par le Client.