

SOMMAIRE

1. **DÉFINITIONS**
2. **OBJET**
3. **ENTREE EN VIGUEUR - DUREE**
 - 3.1 Entrée en vigueur et durée du Contrat
 - 3.2 Entrée en vigueur et durée de la Licence – Renouvellement
 - 3.3 Terme de la Licence et du Contrat
4. **LIVRAISON DU LOGICIEL**
5. **DROIT D'UTILISATION DU LOGICIEL**
6. **SERVICES LOGICIEL ASSOCIES**
 - 6.1 Champ d'application
 - 6.2 Interventions à distance
 - 6.3 Interventions sur site
 - 6.4 Exclusions
7. **CONDITIONS FINANCIERES**
8. **OBLIGATIONS ET GARANTIES DU FOURNISSEUR**
 - 8.1 Propriété intellectuelle
 - 8.2 Conformité
 - 8.3 Séquestre
 - 8.4 Sous-traitance
9. **OBLIGATIONS ET GARANTIES DU CLIENT**
 - 9.1 Propriété intellectuelle des Données Client
 - 9.2 Conditions d'utilisation du Logiciel
 - 9.3 Collaboration
10. **GARANTIE DE NON-CONTREFAÇON**
11. **AUDIT**
12. **DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**
13. **CONFIDENTIALITE**
14. **RESPONSABILITÉ**
 - 14.1 Exclusions
 - 14.2 Limitation de responsabilité
 - 14.3 Force majeure
15. **RESILIATION**
16. **CLAUSES DIVERSES**
 - 16.1 Assurances
 - 16.2 Législation sociale
 - 16.3 Responsabilité Sociétale des entreprises (RSE)
 - 16.4 Cession
 - 16.5 Sollicitation de personnel
 - 16.6 Renonciation à un droit
 - 16.7 Validité
 - 16.8 Titre
 - 16.9 Références commerciales
 - 16.10 Survivance des clauses
 - 16.11 Intégralité de l'accord de volonté des parties
17. **DOMICILIATION – NOTIFICATION – PREUVE**
18. **LITIGE**
 - 18.1 Recherche d'un accord amiable
 - 18.2 Droit applicable
 - 18.3 Attribution de compétence

1. DÉFINITIONS

« **Fournisseur** » : désigne la personne morale appartenant au groupe EasyVista identifiée dans le Bon de Commande et qui assure la fourniture de la Licence et des Services Logiciel Associés.

« **Bénéficiaire** » : désigne toute personne morale ayant un lien avec le Client et qui bénéficie du même droit d'utilisation de Logiciel que le Client et des mêmes Services Logiciel Associés au titre d'un Contrat unique et selon les stipulations de la Proposition commerciale.

« **Bon de Commande** » : désigne le document sous forme électronique du Fournisseur par lequel le Client commande des droits d'usage sur un ou plusieurs Logiciel(s) et des Services Logiciel Associés. Ce document est signé par les deux Parties. L'émission de son propre bon de commande par le Client n'écarte pas l'application du Bon de Commande du Fournisseur. Tout cahier des charges ("Statement of Work") signé par les deux parties est réputé faire partie du bon de commande.

« **Client** » : désigne la personne morale identifiée dans le Bon de Commande et qui est la Partie cocontractante du Fournisseur.

« **Contrat** » : désigne l'accord des Parties convenu dans les documents sous forme électronique suivants listés par ordre de hiérarchie décroissante :

- (1) le Bon de Commande et le courriel de livraison ou l'accusé de réception de commande prévu à l'article 4 LIVRAISON DU LOGICIEL,
- (2) la Proposition commerciale,
- (3) les Conditions Particulières visées par le Bon de Commande,
- (4) les présentes Conditions Générales,

Les avenants portent une date correspondant à la date d'entrée en vigueur des stipulations qu'ils contiennent mais ne modifient pas la date d'entrée en vigueur initiale du Contrat.

« **Documentation** » : désigne les descriptions des fonctionnalités et les spécifications du Logiciel ainsi que les procédures d'installation et d'utilisation du Logiciel. La Documentation est accessible via le site web indiqué dans les Conditions Particulières.

« **Données Client** » : désigne les informations créées ou collectées par le Client ou par le Logiciel lui-même puis traitées avec le Logiciel.

« **Licence** » : désigne le droit d'utilisation du Logiciel selon les stipulations du Contrat.

Le Bon de Commande indique si le Logiciel est utilisé :

- **en mode Hébergement Dédié** : le Logiciel est installé en dehors du site du Client dans un environnement dédié au Client où celui-ci peut l'utiliser à distance comme, le cas échéant, les Bénéficiaires ;
- **ou en mode SaaS** (Software as a Service) : le Logiciel est installé en dehors du site du Client dans un environnement mutualisé où celui-ci peut l'utiliser à distance comme, le cas échéant, les Bénéficiaires ;
- **ou sur site (On Premise)** : le Logiciel est installé sur un site du Client où celui-ci peut l'utiliser sur site et à distance comme, le cas échéant, les Bénéficiaires.

Le Client reconnaît et accepte que certaines ressources liées au Logiciel souscrit puissent être partagées entre différents Logiciels et spécifiquement exécutées dans une architecture dédiée ou partagée. Les Données du Client ne sont pas considérées comme faisant partie de ces ressources partagées.

« **Logiciel** » : désigne les programmes informatiques standards mis à la disposition du Client par le Fournisseur pour répondre à ses besoins selon la Documentation du Logiciel et les modalités fixées dans les stipulations du Contrat. Le Logiciel objet du Contrat est indiqué dans le Bon de Commande.

« **Logiciel de Tiers** » : programmes informatiques standards ou spécifiques édités ou développés par le Client ou par un éditeur tiers.

« **Mise à jour** » désigne toute fonctionnalité modifiée ou nouvelle ou toute amélioration des performances du Logiciel qui ne sont pas directement liée à un Incident.

« **Mise à jour majeure** » : désigne toute mise à jour significative du Logiciel sur un ou plusieurs des sujets suivants : fonctionnel, ergonomique, architecture technique, performances.

« **Mise à jour mineure** » : désigne une mise à jour contenant essentiellement des Correctifs.

« **Proposition commerciale** » : désigne le document sous forme électronique transmis par le Fournisseur au Client qui détaille l'offre du Fournisseur concernant le Logiciel, les Services Logiciel Associés, les Parties et les prix.

« **Services Logiciel Associés** » : désignent les services liés directement à l'exploitation du Logiciel selon les modalités prévues dans les Conditions Particulières et le Bon de Commande. Il peut s'agir, suivant les Contrats, de prestations d'hébergement, de support, de maintenance ou d'assistance.

« **Version** » : désigne de façon générique toute Mise à jour mineure ou Mise à jour majeure du Logiciel.

D'autres termes sont définis dans les Conditions Particulières, le Bon de Commande ou la Documentation.

2. OBJET

L'objet de chaque Contrat conclu entre le Fournisseur et le Client est la concession d'un droit d'utilisation du Logiciel indiqué dans les Conditions Particulières et le Bon de Commande et la prestation des Services Logiciel Associés visés dans les Conditions Particulières et le Bon de Commande.

3. ENTREE EN VIGUEUR - DUREE

3.1 ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur à la signature par la dernière des Parties du Bon de Commande sauf dispositions légales différentes telles que celles pouvant être nécessairement applicables en cas de commande publique, ou accord contractuel spécifique lié à un achat partenaire ou via une centrale d'achat publique. Le Contrat reste en vigueur jusqu'à son terme prévu dans le Contrat.

3.2 ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE LA LICENCE – RENOUELEMENT

A. REGLES GENERALES

Le Bon de Commande indique si la Licence est concédée pour une durée limitée (par exemple « **Licence en souscription** 3 ans renouvelable ») ou pour la durée légale des droits d'auteur (**Licence perpétuelle**).

Toutes les Licences commencent le jour de la livraison du Logiciel selon les modalités de l'article 4 LIVRAISON DU LOGICIEL.

En cas de Licence en mode Hébergement Dédié le Fournisseur prépare, après la livraison, la plateforme sur laquelle le Logiciel va fonctionner.

Pour toutes les licences la facturation commence à la date convenue entre les Parties et qui est mentionnée dans le Bon de Commande (la « **Date de Démarrage** »).

B. REGLES SPECIFIQUES AUX LICENCES EN SOUSCRIPTION

Les Licences en souscription restent en vigueur jusqu'à la fin de la Période Initiale ou de son renouvellement à moins qu'elles ne se terminent dans les conditions de l'article 3.3 TERME DE LA LICENCE ET DU CONTRAT.

La **Période Initiale** commence à la Date de Démarrage pour la durée indiquée au Bon de Commande.

À la fin de la Période Initiale ou de la période de renouvellement, la Licence en souscription est renouvelée par tacite reconduction pour la même durée.

Le renouvellement de la Licence implique le renouvellement automatique des Services Logiciels Associés.

C. REGLES SPECIFIQUES AUX LICENCES PERPETUELLES

Sous réserve du renouvellement de la maintenance, les Licences perpétuelles restent en vigueur pour la durée des droits d'auteur afférents aux logiciels à moins qu'elles ne se terminent par anticipation dans les conditions du Contrat ou par l'effet de la loi.

3.3 TERME DE LA LICENCE ET DU CONTRAT

Lorsque la Licence est en Souscription, la durée des Services Logiciel Associés est indissociable de la durée de la Licence prévue dans le Bon de Commande. Ils sont donc automatiquement renouvelables avec la Licence et s'arrêtent en même temps que le terme de la Licence.

Lorsque la Licence est Perpétuelle, les Services Logiciels Associés sont fournis pour la durée convenue entre les Parties dans le Bon de Commande et sont renouvelable tacitement sauf dénonciation par lettre recommandée avec avis de réception expédiée au minimum quatre-vingt-dix (90) jours calendaires avant la date d'échéance.

La fin du Contrat implique la fin de la Licence et des Services Logiciels Associés.

Chaque Partie peut mettre un terme au Contrat selon les dispositions suivantes :

- **Licences en souscription** : chaque Partie peut dénoncer la tacite reconduction d'une Licence à durée déterminée par lettre recommandée avec avis de réception expédiée au minimum quatre-vingt-dix (90) jours calendaires avant la date d'échéance de la Période Initiale ou d'une période de renouvellement de la Licence.

- **Licence perpétuelle** : le Client peut mettre un terme par anticipation à la Licence en envoyant au Fournisseur une lettre recommandée avec avis de réception au moins quatre-vingt-dix (90) jours calendaires avant l'expiration du Service de maintenance en cours ;

- en notifiant un manquement dans les conditions de l'article 15 RESILIATION.

La résiliation du Contrat prend effet de plein droit à la fin du préavis aussi bien pour la Licence que pour les Services Logiciel Associés.

4. LIVRAISON DU LOGICIEL

Sauf stipulation différente dans les Conditions Particulières, la livraison est matérialisée par l'envoi par courriel d'une clé électronique unique ou d'un lien de téléchargement par le Fournisseur au Client.

La livraison est réalisée à la date enregistrée automatiquement par le système d'information du Fournisseur. Cette date notifiée au Client par message électronique vaut preuve de la livraison.

Les programmes du Logiciel sont livrés en code objet et non en code source.

5. DROIT D'UTILISATION DU LOGICIEL

Le Fournisseur concède au Client un droit d'utilisation du Logiciel non exclusif, non cessible et non transmissible pour le traitement de ses Données Client dans le cadre de son activité, dans le monde entier et pendant la durée de la Licence prévue par le Contrat.

Le Client doit utiliser le Logiciel conformément à la Documentation et aux modalités fixées dans les stipulations du Contrat.

Ce droit d'utilisation ne peut être exercé que par les Utilisateurs Autorisés tels que définis dans les Conditions Particulières.

Le droit d'utilisation s'applique à toutes les Versions du Logiciel successives fournies au titre du Contrat et telles que définies dans les Conditions Particulières.

Le Logiciel peut inclure des composants logiciels de sociétés tierces concédés sous licence propriétaire ou Open Source distinctes des présentes conditions de licence.

6. SERVICES LOGICIEL ASSOCIES

6.1 CHAMP D'APPLICATION

Le Fournisseur fournit des Services Logiciel Associés dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales, aux Conditions Particulières et dans le Bon de Commande.

Le Fournisseur s'engage à ce que les Services Logiciel Associés soient exécutés en conformité avec les règles de l'art en la matière.

LES SERVICES LOGICIEL ASSOCIES SONT ASSURES POUR LES VERSIONS DU LOGICIEL CONFORMEMENT A LA POLITIQUE DE FIN DE VIE DES VERSIONS PREVUE DANS LA DOCUMENTATION ET LES CONDITIONS PARTICULIERES. LE CLIENT DOIT SUIVRE LES MONTEES DE VERSION DU LOGICIEL DU FOURNISSEUR INDIQUEES DANS LES CONDITIONS PARTICULIERES. A TITRE DE PRECISION, SONT EXCLUES DU SUPPORT ET DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE (I) LES INTERVENTIONS RENDUES INUTILES PAR LES CORRECTIFS FIGURANT DANS LES MISES A JOUR ANTERIEURES AUX DEUX DERNIERES MISES A JOUR MAJEURES OU (II) LES VERSIONS DU LOGICIEL INSTALLEES DEPUIS PLUS DE DEUX ANS A LA DATE DE LA DEMANDE DE SUPPORT OU DE MAINTENANCE CORRECTIVE, A L'EXCEPTION DES CORRECTIFS DE SECURITE CONSIDERES COMME CRITIQUES PAR LE FOURNISSEUR.

6.2 INTERVENTIONS EN TELEMAINTENANCE

Afin que le Fournisseur puisse assurer les Services Logiciel Associés en mode On Premise par prise en main à distance (PMAD) le Client doit installer une ligne téléphonique dédiée aux communications informatiques et une connexion Internet sécurisée en conformité avec la Documentation du Fournisseur.

Le Client fait son affaire du choix de l'opérateur de télécommunications et des prestataires assurant la mise en place, la maintenance et la connexion des moyens de télécommunications nécessaires à l'utilisation du Logiciel du Fournisseur.

Le Client fait seul son affaire de l'acquisition des équipements nécessaires à la télémaintenance et de leur maintenance ("switch", raccord coupleur, etc.). Il supporte seul les coûts des communications téléphoniques de télémaintenance, et, plus généralement tous les coûts de connexion se rapportant à ce service.

6.3 INTERVENTIONS SUR SITE

Les interventions sur site qui pourraient être convenues spécifiquement entre les Parties se font durant les horaires de travail du Client communiqués au Fournisseur, sauf accord différent entre les Parties. Le Client communique au Fournisseur les règles d'hygiène et sécurité applicables dans ses locaux et ce dernier les communique à son personnel qui intervient sur le site du Client afin qu'il les applique.

6.4 EXCLUSIONS

Les Services Logiciel Associés ne couvrent pas l'assistance à l'utilisation des Logiciels de Tiers et leur maintenance, ces prestations étant du ressort de leurs éditeurs.

Lorsque la Licence est en mode On Premise, le Client doit utiliser le Logiciel de manière à apporter un niveau de sécurité et de protection raisonnable à l'utilisation du service et de ses accès. Les Services Logiciel associés ne couvrent pas :

- la fourniture en moyens logiciel ou matériel de lutte contre les logiciels malveillants ou les actions cybercriminelles. La lutte contre ces attaques est de la responsabilité du Client.
- la restauration de tout ou partie des Données Client, leur sauvegarde étant de la responsabilité du Client même si le Fournisseur procède à des sauvegardes selon les dispositions des Conditions particulières. Cette opération peut faire l'objet d'une commande spécifique auprès du Fournisseur.

7. CONDITIONS FINANCIERES

Les prix ainsi que les durée, modes et devise de paiement sont fixés dans le Bon de Commande. Par défaut sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande, la devise de facturation est la monnaie ayant cours légal dans le pays du Fournisseur et le délai de paiement des factures est de 30 jours à compter de la date de la facture, par virement.

La facturation intervient à la Date de Démarrage de l'utilisation du Logiciel que les Parties ont convenue dans le Bon de Commande.

Les prix convenus sont hors taxes et majorés sur les factures de la TVA ou de toute autre taxe applicable au moment de la facturation.

Pour satisfaire aux règles fiscales et comptables de facturation ainsi qu'à la bonne exécution du Contrat, le Client s'engage à émettre, si nécessaire à sa procédure achat, un nouveau bon de commande non signé par les Parties

un mois calendaire avant chaque date anniversaire de la date de démarrage figurant dans le Bon de Commande initial signé par les Parties.

Le Fournisseur transmet les factures à l'adresse du Client indiquée dans le Bon de Commande initial signé par les Parties. En cas de changement d'adresse de facturation, le Client le notifie au Fournisseur, par écrit, au moins un mois calendaire avant la date anniversaire de la facturation.

Les prix hors taxe sont automatiquement révisés chaque année, y compris en cas de renouvellement du Contrat, selon les stipulations suivantes sauf dispositions contraires convenues par les Parties.

Règles de majoration. Les Parties conviennent qu'au terme de chaque période annuelle de la Licence en souscription, y compris pendant la Période Initiale, le Fournisseur peut augmenter les prix figurant dans le Bon de Commande moyennant un préavis de 30 jours en retenant le plus élevé des deux pourcentages suivants :

(i) pourcentage de dix pour cent (10 %) ;

(ii) pourcentage de la variation annuelle de l'indice Syntec. Si ce pourcentage de variation est le plus élevé, il est appliqué selon la formule suivante pour chacun des prix prévus au Bon de Commande :

$$P(t) = P(t-1) \times \text{Indice}(t) / \text{Indice}(t-1).$$

Dans cette formule :

- P(t) est le prix après révision à l'échéance annuelle,
- P(t-1) est le prix figurant dans le Bon de Commande puis le prix facturé à l'échéance précédente,
- Indice(t-1) est le dernier indice Syntec publié à la date du Bon de Commande, puis l'indice Syntec retenu lors de la révision l'année précédente,
- Indice(t) est l'indice Syntec publié à la date de révision.

Si l'indice Syntec venait à disparaître il sera remplacé par un indice équivalent convenu entre les Parties qui, en cas de désaccord, recourront à l'article 18.1 RECHERCHE D'UN ACCORD AMIABLE.

En cas de défaut de paiement par le Client selon les conditions prévues au Contrat, le Client devient automatiquement redevable (i) d'intérêts de retard calculés à partir du lendemain de la date d'échéance de la facture selon les modalités indiquées dans le Bon de Commande et (ii) des frais de recouvrement raisonnables.

Le retard peut entraîner, après une relance puis une mise en demeure qui sont restées sans effet, la suspension des Services Logiciels Associés, voire de l'accès au Logiciel dans le cas de Licence en mode Dédicée. De plus, si le Client a souscrit une Licence perpétuelle sur site, et qu'il reste en retard de paiement malgré une mise en demeure de payer, le Fournisseur peut décider de procéder à la novation du Contrat en une Licence sur site en souscription d'un an. La novation devient effective 90 jours calendaires après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception. La Licence en souscription démarre le 91^{ème} jour pour un an renouvelable.

En cas de renouvellement postérieur à la date d'échéance, une majoration sera appliquée par le Fournisseur, égale à 20% du prix des Licences et/ou Services Logiciels Associés applicable au jour de la réactivation multiplié par le nombre de mois sans paiement de ces Services. Le Fournisseur peut également revoir ses conditions tarifaires standards applicables aux Licences et Services Logiciels Associés si le Client qui avait précédemment décidé d'arrêter son abonnement à ces Services décide ensuite de les réactiver.

8. OBLIGATIONS ET GARANTIES DU FOURNISSEUR

8.1 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Fournisseur garantit au Client qu'il est titulaire des droits de propriété intellectuelle ou du droit de distribution du Logiciel et qu'il peut librement en concéder le droit d'utilisation.

8.2 CONFORMITE

Le Fournisseur garantit que le Logiciel est substantiellement conforme aux fonctionnalités dans la Documentation sans préjudice (i) des Incidents tels que définis dans les Conditions Particulières et qui sont corrigés selon les dispositions de ces Conditions Particulières et (ii) des évolutions apportées par le Fournisseur dans ses Mises à jour, pour améliorer l'efficacité et la qualité du Logiciel, selon les dispositions des Conditions Particulières et de la Documentation.

Il appartient au Client de s'assurer que les fonctionnalités du Logiciel répondent à ses besoins.

Cette garantie ne s'applique plus si le Logiciel a été modifié par le Client ou par un tiers, à l'exception de la configuration du Logiciel préalablement convenue.

Le Fournisseur met à jour la Documentation en fonction des corrections et des évolutions qu'il apporte au Logiciel.

Le Fournisseur ne garantit pas la compatibilité du Logiciel avec tout Logiciel de Tiers que le Client peut utiliser dans son système d'information en même temps que le Logiciel du Fournisseur.

8.3 SEQUESTRE

Sauf stipulations contraires dans les Conditions Particulières, une copie du code source du Logiciel et de ses Mises à jour majeures sont déposées périodiquement à l'Agence Pour la Protection des Programmes (APP) située à Paris (France).

8.4 SOUS-TRAITANCE

Le Fournisseur reste responsable des Services Logiciel Associés qu'il confie à un sous-traitant et s'engage à payer les factures que le sous-traitant émettra au titre de la convention de sous-traitance conclue entre lui et le Fournisseur.

9. OBLIGATIONS ET GARANTIES DU CLIENT

9.1 PROPRIETE INTELLECTUELLE DES DONNEES CLIENT

Le Client garantit que les Données Client sont sa propriété entière et exclusive ou qu'il dispose du droit de les collecter et de les traiter.

Le Client est seul responsable de l'exactitude, de la qualité et de la légalité de ses Données Client ainsi que des moyens par lesquels il les a acquises.

9.2 CONDITIONS D'UTILISATION DU LOGICIEL

Le Client doit utiliser le Logiciel dans le strict respect du Contrat et de la législation applicable. Il ne doit pas porter atteinte directement ou indirectement aux droits d'auteur afférents au Logiciel et il doit maintenir toutes les mentions de propriété qui figurent sur les éléments constitutifs du Logiciel, y compris de sa Documentation que le Fournisseur met à jour régulièrement. Le Client est responsable du respect du Contrat par les Utilisateurs Autorisés, tels que définis dans les Conditions Particulières, et ne doit pas mettre le Logiciel à la disposition d'une personne autre que les Utilisateurs Autorisés.

Si des Bénéficiaires ont également le droit d'utiliser le Logiciel en application de la Proposition commerciale, le Client est responsable du respect par les Bénéficiaires des conditions d'utilisation du Logiciel.

Le Client doit empêcher toute utilisation non autorisée du Logiciel et notifier sans délai au Fournisseur toute utilisation non-conforme au Contrat dont il aurait connaissance ainsi que les mesures prises par lui pour faire cesser cette non-conformité.

Le Client s'interdit de faire toute adaptation, arrangement, traduction, ou toute autre modification du Logiciel, notamment en vue de la création, diffusion ou commercialisation d'un logiciel dérivé ou similaire. Le Client ne doit pas louer ou céder le droit d'accès au Logiciel que ce soit à titre gracieux ou onéreux.

Le Client ne doit pas altérer l'intégrité du Logiciel et ne doit pas tenter d'obtenir un accès non autorisé au Logiciel ou à la Plateforme à partir de laquelle il peut utiliser le Logiciel en mode Hébergement Dédié.

À des fins exclusives de formation des Utilisateurs Autorisés, le Client peut, dans des quantités proportionnées à l'objectif de formation, faire des copies de la Documentation, à condition que ce soit sans en modifier le contenu ni altérer les mentions relatives à la propriété intellectuelle du Fournisseur.

Il est interdit au Client de reproduire le Logiciel en totalité ou partiellement par quelque procédé que ce soit, et pour quelque raison que ce soit, en dehors d'une copie de sauvegarde unique.

La copie de sauvegarde reste la propriété du Fournisseur. Elle doit être protégée contre le vol et toute fraude informatique. Le Client doit s'assurer que personne ne conserve une autre copie du Logiciel ou ne la diffuse.

Il est interdit de désassembler ou de décompiler le Logiciel, notamment afin d'obtenir les programmes sources. Les informations nécessaires à l'interopérabilité du Logiciel avec d'autres logiciels sont disponibles auprès du Fournisseur conformément à la législation en vigueur.

En cas de dépassement du périmètre (par exemple le nombre d'Utilisateurs Autorisés, de machines ou de sites) prévu par le Bon de Commande, le Client devra s'acquitter dans le délai d'un (1) mois, à compter de la notification faite par le Fournisseur, d'une redevance complémentaire calculée à partir des prix du Bon de Commande non-rémis avec application d'un coefficient de 1,2 à titre de pénalité forfaitaire, non libératoire et sans préjudice du droit d'engager une action en contrefaçon.

Le Client conclut directement, sous sa responsabilité et à sa charge financière, les licences d'utilisation des Logiciels Tiers avec leur éditeur ou leur distributeur et fait son affaire de leur résiliation.

9.3 COLLABORATION

Le Fournisseur exerce son devoir de conseil auprès des interlocuteurs techniques communiqués par le Client. Si un remplacement est nécessaire, le nom du nouvel interlocuteur du Client est notifié au Fournisseur par courriel.

Le Client et le Fournisseur se réuniront une fois par an à l'initiative du Fournisseur dans le cadre d'un comité stratégique de pilotage réunissant leurs décideurs et contacts clefs afin d'échanger sur la performance et l'exécution du Contrat. Des recommandations pourront être conjointement formulées dans un compte-rendu de comité communiqué aux représentants des Parties, qui s'engagent à les communiquer à leurs équipes respectives.

Les interlocuteurs techniques du Client doivent être disponibles pour répondre à toutes les questions permettant de faciliter l'exécution des Services Logiciels Associés.

Le Client doit respecter les conditions techniques minimales d'utilisation du Fournisseur qui sont accessibles via le lien indiqué dans les Conditions Particulières.

Le Client s'assure du niveau de compétence suffisant de son personnel pour l'utilisation du Logiciel.

Le Client est responsable des Données Client qu'il crée avec le Logiciel et assure leur conservation.

Le Client doit laisser les techniciens du Fournisseur accéder à son système d'information afin que celui-ci puisse fournir les Services Logiciel Associés et ne doit entreprendre aucune opération qui directement ou indirectement bloque ou ralentisse les interventions.

10. GARANTIE DE NON-CONTREFAÇON

Le Fournisseur s'engage à défendre le Client contre toute demande engagée contre le Client par un tiers alléguant que l'utilisation du Logiciel telle que prévue au Contrat porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle de ce tiers.

Le Client s'engage à défendre le Fournisseur contre toute demande engagée contre le Fournisseur par un tiers alléguant que les Données Client traitées avec le Logiciel ou qu'un Logiciel de tiers installé par le Client portent atteinte aux droits de propriété intellectuelle de ce tiers.

Si la responsabilité de l'une des Parties est retenue par une décision de justice devenue définitive, l'autre Partie (Partie garante) indemniserà la Partie condamnée de tous les dommages-intérêts que cette dernière sera tenue de verser ainsi que des honoraires raisonnables d'avocat qu'elle aura engagés sous réserve que la Partie garante reçoive de la Partie condamnée la justification de la demande du tiers du paiement des dommages-intérêts et des honoraires d'avocat facturés et payés.

La Partie garante n'est engagée que si (i) la Partie attaquée prévient promptement la Partie garante, (ii) la Partie attaquée délègue à la Partie garante la stratégie de la défense de ses propres intérêts dans le contentieux ainsi que la rédaction et la communication des réponses à apporter à la demande et si (iii) la Partie attaquée apporte à la Partie garante toute la coopération raisonnable.

Dans le cas où une interdiction d'utilisation du Logiciel serait prononcée en conséquence d'une action en contrefaçon ou résulterait d'une transaction signée par le Fournisseur avec le demandeur à l'action en contrefaçon, le Fournisseur pourra, à son choix et à ses frais, soit :

- obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation,
- remplacer l'élément en cause par un élément équivalent ne faisant pas l'objet d'une action en contrefaçon ou bien le modifier de façon à éviter ladite contrefaçon ;
- prononcer la résiliation du Contrat en ne remboursant la redevance de Licence que *prorata temporis* pour la période pendant laquelle le Client n'a pas pu utiliser le Logiciel, depuis la date du Bon de Commande ou du renouvellement, du fait de l'action en contrefaçon. Si la Licence est perpétuelle la règle du *prorata temporis* s'applique sur une période de cinq (5) ans.

11. AUDIT

Le Fournisseur peut demander un audit au Client pour vérifier le respect du Contrat en particulier le respect des conditions d'utilisation du Logiciel et des dispositions légales d'ordre public.

Le Client peut demander un audit chez le Fournisseur pour vérifier la conformité des Services Logiciel Associés aux stipulations du Contrat et le respect des dispositions légales d'ordre public. Par exception aux présentes, tout audit de sécurité est soumis à l'accord préalable du Fournisseur.

L'audit peut être mené par la Partie elle-même ou par un mandataire ayant signé un accord de confidentialité.

La Partie qui entend diligenter un audit notifie sa demande à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception. Les Parties se concertent pour décider de la date de l'audit entre quinze (15) et trente (30) jours calendaires à compter de la réception de la lettre.

Les auditeurs travaillent pendant les heures ouvrées de la Partie chez qui l'audit se déroule à moins que les Parties n'en conviennent autrement. En cas de sollicitation du personnel de la Partie audité supérieure à une journée-homme, cette dernière informe, le cas échéant, l'autre Partie de la nécessité d'une facturation du temps passé au-delà de cette journée. L'audit est suspendu jusqu'à ce qu'un accord soit trouvé.

Chacune des Parties ne peut exercer son droit d'audit qu'une (1) fois au cours d'une période de douze (12) mois.

Les résultats de l'audit sont communiqués à l'autre Partie sur première demande.

Si la vérification montre que le Client utilise ou déploie le Logiciel ou les Services Logiciels Associés d'une manière non conforme au Contrat et/ou dépassant la quantité convenue, le Client paiera au Fournisseur les frais supplémentaires dus ainsi que la pénalité prévue à l'article 9.2 des présentes Conditions Générales, dans les trente jours de la date de facturation.

12. DONNEES À CARACTÈRE PERSONNEL

Chacune des Parties garantit l'autre Partie du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel, notamment (i) le respect du règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD), (ii) la législation nationale qui lui est applicable et (iii) les dispositions de l'Accord ou Annexe de Protection des Données à Caractère Personnel convenu entre les Parties (ci-après les "Dispositions Légales de Privacy").

Le Client, en tant que responsable du traitement de données à caractère personnel doit respecter les Dispositions Légales de Privacy applicables à ce titre : la collecte des Données Client à caractère personnel en fonction de leur nature, le consentement des personnes concernées le cas échéant, les droits d'accès, rectification, effacement, limitation du traitement, opposabilité, portabilité, la légalité et la finalité du traitement, la proportionnalité des Données Client collectées par rapport à la finalité du traitement, la loyauté dans la collecte et dans le traitement des Données Client, la durée de conservation des Données Client, la sous-traitance des traitements à un tiers, le respect des avis ou injonctions donnés par une Autorité de contrôle, l'exécution des sanctions auxquelles il pourrait être condamné par cette Autorité.

Le Client ne traitera pas, ne stockera pas et ne mettra pas à la disposition du Fournisseur des données sensibles telles que définies par la loi applicable, lorsqu'il utilisera ou bénéficiera du Logiciel ou des Services Logiciels Associés, sans accord préalable et écrit du Fournisseur.

Le Fournisseur, en qualité de sous-traitant, doit respecter les Dispositions Légales de Privacy applicables à ce titre : traiter les Données Client sur instruction documentée du responsable du traitement dans le cadre des mesures organisationnelles et techniques destinées à éviter toute atteinte portée aux Données Client à caractère personnel auxquelles il a accès. À ce titre, les Parties concluent un « Accord Données Personnelles ».

En cas de manquement portant atteinte aux droits et libertés des personnes concernées, le Fournisseur est tenu de réparer le dommage subi par ces personnes pour sa part de responsabilité dans le dommage, nonobstant la limite de responsabilité du Fournisseur prévue à l'article 14 RESPONSABILITE des présentes Conditions Générales.

Chacune des Parties s'engage à constituer et conserver la preuve de l'exécution de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

Le Client garantit le Fournisseur contre toute réclamation qui émane d'une personne concernée par des Données Client à caractère personnel hébergées par le Fournisseur.

13. CONFIDENTIALITE

Les Parties reconnaissent que chaque Partie peut être exposée à des communications d'informations de l'autre Partie ou de tiers qui constituent des informations confidentielles n'ayant pas vocation à être divulguées à des tiers.

A. DEFINITION DU TERME « INFORMATIONS CONFIDENTIELLES »

(a) Pour les besoins du Contrat, le terme « Informations Confidentielles » désigne (i) les programmes du Logiciel y compris la copie de sauvegarde et la Documentation ainsi que (ii) toutes les données et informations verbales et écrites dans des documents papier ou fichiers électroniques qui sont rendues accessibles à l'autre Partie dans le cadre du Contrat et identifiées comme telles au moment de leur divulgation de la manière suivante :

- les Informations Confidentielles écrites doivent être indiquées comme étant « confidentielles » ou « exclusives » ;
- les Informations Confidentielles verbales doivent être indiquées à l'autre Partie comme étant confidentielles au moment de leur communication.

(b) Exclusions : le terme « Informations Confidentielles » n'englobe pas les informations : (i) déjà en possession du destinataire sans violation d'une obligation de confidentialité ; (ii) obtenues d'une source autre que l'autre Partie ; (iii) connues du public à leur réception par le destinataire ou devenues par la suite publiquement disponibles par une divulgation autorisée ; (iv) divulguées en réponse à une injonction d'une autorité judiciaire ou douanière ou d'une administration fiscale ou sociale, ou de toute autre administration habilitée. Le destinataire doit prouver le cas d'exclusion qu'il revendique.

B. LES PERSONNES HABILITEES A CONNAITRE LES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

Peuvent avoir communication des Informations Confidentielles :

- le personnel de l'une ou l'autre des Parties ou d'un Bénéficiaire amené à participer à l'exécution du Contrat,
- le personnel des sous-traitants, partenaires ou fournisseurs du Fournisseur, du Client ou d'un Bénéficiaire, à condition :
 - que ce personnel intervienne directement dans l'exécution du Contrat ;
 - que ces organismes aient accepté de signer un engagement de confidentialité analogue au présent engagement.

C. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

Chaque Partie s'engage à :

- n'utiliser les Informations Confidentielles que pour les besoins du Contrat ;
- traiter les Informations Confidentielles de l'autre Partie ou de tiers de façon strictement confidentielle et avec au moins autant de prudence que celle dont elle fait preuve pour empêcher la divulgation de ses propres Informations Confidentielles.

Chaque Partie s'engage à ne pas divulguer les Informations Confidentielles, sauf accord écrit préalable de l'autre Partie, en tout ou en partie, directement ou indirectement par personne morale ou physique interposée, sous quelque forme que ce soit (écrite, orale, par reproduction en tout ou en partie dans un autre document ou dans un autre outil informatique), par quelque moyen que ce soit, contenues dans, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- les documents contractuels en particulier la Proposition commerciale et le Bon de Commande ;
- les documents d'exécution contractuelle tels que compte rendu, procès-verbal, plan de travail, plan qualité, facture ;
- les échanges de courriers par voie postale ou électronique quel qu'en soit les formats tels que Word, PowerPoint, Excel, PDF, JPEG ;
- les rassemblements de personnes tels que séminaire, forum, conférence, interview ou autre en présentiel ou en distanciel par intranet, internet, réseaux sociaux, radio, télévision ;

L'obligation s'applique quels que soient les supports : papier, supports électroniques amovibles ou fixes, ordinateur, téléphone fixe ou mobile, tablette ou autres.

Le Client accepte que pour les besoins, le suivi, l'amélioration du Logiciel et à des fins statistiques, le Fournisseur puisse accéder et traiter les Données Client dans le respect des obligations de confidentialité. À cette fin, le Fournisseur peut collecter et traiter des données de télémétrie anonymisées relatives à l'utilisation du Logiciel.

Ces données de télémétrie peuvent inclure des informations sur la performance de l'application, l'utilisation des fonctionnalités et le comportement du système. Aucune donnée à caractère personnel des agents ou des utilisateurs finaux ne sera collectée. La télémétrie est utilisée exclusivement pour améliorer la stabilité, la performance et l'expérience utilisateur du Logiciel.

D. COOPERATION EN VUE DE PREVENIR LA DIVULGATION D'INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

Chaque Partie doit s'efforcer d'aider de son mieux l'autre Partie à identifier et empêcher les utilisations ou divulgations non autorisées d'Informations Confidentielles.

Chaque Partie doit avertir l'autre dès que possible si elle apprend ou a des raisons de croire qu'une personne ayant accès à des Informations Confidentielles a enfreint ou a l'intention d'enfreindre cette stipulation du Contrat.

Chaque Partie coopère avec l'autre Partie afin d'empêcher ou faire cesser le trouble qui serait susceptible d'en résulter.

Le Client doit reporter le respect de cette clause de confidentialité sur les Bénéficiaires.

E. RESTITUTION OU DESTRUCTION DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

Les Informations Confidentielles communiquées par écrit doivent être restituées par chacune des Parties à l'autre Partie à la fin de la relation contractuelle, qu'elle qu'en soit la cause. Un procès-verbal de restitution est rempli en deux exemplaires et signé par l'une des Parties puis est remis à l'autre Partie qui le signe.

Chaque Partie peut demander à l'autre Partie de détruire les Informations Confidentielles en totalité ou partiellement. Un procès-verbal de destruction par effacement ou autre méthode est établi comme pour la restitution.

La restitution ou la destruction doit être opérée dans les huit (8) jours calendaires sauf accord différent des Parties notamment en cas de mise en œuvre d'une réversibilité.

Dans tous les cas, chaque Partie doit veiller à ce qu'aucune copie partielle ou totale ne soit conservée ni par lui, ni par son représentant, ni par les personnes ayant eu à connaître l'Information Confidentielle sauf si une Partie est tenue à une obligation légale impérative de conservation qui, dans ce cas, doit être notifiée à l'autre Partie.

F. DUREE DE L'ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE

Cette clause de confidentialité entre en vigueur à la date d'entrée en vigueur du Contrat ou, si les Parties en conviennent, de façon rétroactive à la date de début des échanges entre les Parties sur l'objet du Contrat.

Cette clause reste en vigueur pendant toute la durée de la relation contractuelle entre les Parties augmentée d'une durée de cinq (5) ans à compter de la fin de leur relation contractuelle, que celle-ci intervienne par expiration ou résiliation.

G. INTERPRETATION

Dans le cas où l'une des Parties aurait un doute sur l'étendue de la confidentialité, elle doit demander l'appréciation de l'autre Partie à ce sujet. À défaut d'accord, l'information Confidentielle n'est pas divulguée.

14. RESPONSABILITÉ

Les Parties conviennent des exclusions et limitations suivantes étant entendu que ces stipulations ne sont pas applicables en cas de faute lourde ou de dol, ainsi qu'en cas de préjudices corporels.

Le Client doit rendre la présente clause opposable aux Bénéficiaires.

14.1 EXCLUSIONS

Les Parties conviennent de réduire la prescription des actions en responsabilité au titre du Contrat à deux (2) ans à compter de la date de tout manquement commis par l'une d'elles.

Le Logiciel est utilisé sous la direction, le contrôle et la responsabilité du Client. En conséquence, le Fournisseur ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages dus (i) à une utilisation du Logiciel non-conforme à la Documentation ou aux recommandations du Fournisseur ainsi qu'aux dispositions du Contrat ou (ii) à des erreurs de paramétrage de la part du Client ou d'un tiers ou (iii) à des informations inexactes, des erreurs de traitement ou des erreurs de manipulation des Données Client par le Client lui-même ou un tiers.

Le Fournisseur ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour tout dommage résultant directement ou indirectement d'un Logiciel de Tiers.

Le Fournisseur est exonéré de toute responsabilité en cas de perturbations ou dommages résultant des réseaux de communications électroniques en particulier l'internet.

En cas de perte de Données Clients dont le Fournisseur assure l'hébergement celui-ci a la charge de prouver qu'il a bien mis en œuvre toutes les mesures de protection et de sauvegarde prévues dans les Conditions Particulières et la Documentation.

Le Fournisseur n'est pas responsable des dommages indirects subis par le Client tel que pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de production ou de clientèle, atteinte à son image de marque, interruption de ses activités, perte de chance.

Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.

14.2 LIMITATION DE RESPONSABILITE

La responsabilité de chaque Partie au titre des préjudices directs pouvant être subis en conséquence de manquements commis dans le cadre de l'exécution du Contrat est limitée au montant dû par le Client ou le Bénéficiaire au Fournisseur dans les douze (12) mois précédant l'événement engageant la responsabilité de la partie défaillante.

La partie se prévalant du manquement devra en apporter la preuve.

Ces dommages et intérêts s'ajoutent ou se déduisent le cas échéant aux factures émises au titre de la Licence et des Services Logiciel Associés qui doivent être payées par le Client ou le Bénéficiaire au Fournisseur.

14.3 FORCE MAJEURE

Aucune Partie n'aura failli à son obligation contractuelle, à l'exception du paiement, si son exécution était retardée, entravée ou empêchée par un cas de force majeure, à savoir tout événement échappant au contrôle de cette Partie et dont le moment de la survenance ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Ces événements sont, sans que cette liste ne soit exhaustive : le fait de tiers au Contrat, les épidémies, pandémies, catastrophes naturelles, conditions climatiques très dégradées, incendie, dégâts des eaux, interruption de l'accès aux réseaux de communications électroniques ordonnée par une autorité politique, administrative ou juridictionnelle ou toute interdiction ordonnée par ces autorités, sanctions internationales, embargos, grèves, lockouts ou autres conflits sociaux, troubles à l'ordre public, actes terroristes, actes malveillants de cybercriminalité, difficultés propres aux réseaux de communication électroniques telles que la discontinuité aléatoire du bon fonctionnement technique, les fluctuations de la bande passante.

Si l'empêchement apparaît temporaire, les Parties se concertent pour décider si l'exécution de l'obligation est suspendue ou si l'empêchement qui résulte du cas de force majeure justifie la résiliation du Contrat. Si l'empêchement est considéré par les deux Parties comme définitif, la résiliation du Contrat est automatique.

15. RESILIATION

En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, l'autre Partie peut résilier le Contrat, trente (30) jours calendaires après l'envoi à l'autre Partie d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le(s) manquement(s) et restée sans effet.

La résiliation ne peut être prononcée qu'après avoir tenté de trouver une solution amiable en application de l'article 18.1 RECHERCHE D'UN ACCORD AMIABLE.

En cas de résiliation pour faute du Client en cours de Contrat, le Client devra verser tous les montants restants dus jusqu'à la fin de la durée de la Licence en cours et des Services Logiciels Associés sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels le Fournisseur pourrait prétendre, dans la limite prévue à l'article 14 RESPONSABILITE.

En cas de résiliation pour faute du Fournisseur en cours de Contrat, le Client devra verser tous les montants restants dus jusqu'à la fin de la durée effective de la Licence en cours et des Services Logiciels Associés non atteints par la défaillance du Fournisseur, sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels le Client pourrait prétendre, dans la limite prévue à l'article 14 RESPONSABILITE.

Toute résiliation anticipée prévue par la loi applicable donnera lieu au paiement immédiat par le Client des redevances dues pour la partie restante de la période en cours, calculées au prorata temporis, à titre d'indemnité financière versée à EasyVista.

16. CLAUSES DIVERSES

16.1 ASSURANCES

Le Fournisseur déclare être assuré auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable pour les conséquences dommageables des actes dont il pourrait être tenu responsable en vertu du Contrat.

Chaque Partie déclare avoir souscrit l'ensemble des assurances lui incombant au titre de ses locaux, matériels et personnels couvrant tant les dommages corporels que matériels et immatériels, qu'elle pourrait subir ou provoquer.

Le Client déclare être assuré pour les pertes d'exploitation et contre le risque cybersécurité.

16.2 LEGISLATION SOCIALE

Le Fournisseur s'engage à respecter les obligations légales et réglementaires applicables en matière de d'embauche et de gestion de personnel. Le Fournisseur atteste sur l'honneur que dans l'hypothèse où il ferait appel pour l'exécution du Contrat à des salariés de nationalité étrangère, ces derniers disposeront d'une autorisation de travail leur permettant d'exercer une activité professionnelle dans le pays du Fournisseur. De plus, le Fournisseur atteste sur l'honneur qu'il procède aux déclarations qui doivent être faites aux organismes de protection sociale et aux administrations en vertu des dispositions légales applicables au Contrat, le Client devant le vérifier.

16.3 RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES (RSE)

Le Fournisseur s'engage à se conformer, et à exiger de son personnel et de ses éventuels sous-traitants d'en faire de même, aux règles nationales, européennes et internationales relatives aux normes éthiques et aux comportements responsables comprenant de manière non-exhaustive celles traitant des droits humains, du droit du travail, de la protection de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Chaque Partie déclare que ni elle, ni une de ses filiales, ni un Bénéficiaire ne fait l'objet d'une enquête de la part d'une autorité gouvernementale ou judiciaire pour violation des législations relatives à la corruption et au blanchiment d'argent.

Chaque Partie s'engage, pour la durée du Contrat, à respecter ces législations qui leur sont applicables et à ne pas payer, ne pas promettre ni autoriser le paiement de sommes d'argent ou la fourniture d'objets de valeur, directement ou indirectement, à qui que ce soit aux fins de l'inciter à prendre une décision ou pour obtenir ou conserver l'activité liée au Contrat.

16.4 CESSIION

Le Contrat ne peut pas faire l'objet d'une cession, d'un apport ou d'un transfert, total ou partiel, à titre onéreux ou gracieux, par l'une ou l'autre des Parties, sans l'accord écrit et préalable de l'autre Partie. Par exception à ce qui précède : (i) le Fournisseur peut céder le présent contrat, en totalité ou en partie, à l'une de ses sociétés affiliées ou dans le cadre d'un changement de contrôle ou d'une acquisition du Fournisseur ou de ses actifs ; (ii) les créances résultant du Contrat peuvent être cédées par le Fournisseur à un établissement financier spécialisé aux fins de recouvrement.

Si son autorisation est requise, la Partie dont le Contrat est cédé ne refusera pas la cession si le cessionnaire du Contrat n'est pas un concurrent direct de la Partie dont le Contrat est cédé ou s'il n'y a pas de conflit d'intérêt.

16.5 SOLLICITATION DE PERSONNEL

Chacune des Parties s'engage à ne pas solliciter ou embaucher le personnel de l'autre Partie ayant un rapport avec le Contrat sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie et ce pendant toute la durée du Contrat et pendant un (1) an à compter de sa fin, que celle-ci intervienne par expiration de la Licence ou par résiliation.

La Partie qui ne respecte pas cette obligation devra verser à l'autre Partie, en une fois, une indemnité équivalente à une (1) année du salaire net perçu par le salarié sollicité ou embauché pendant les douze (12) mois précédant cette sollicitation ou cette embauche.

Le Client est également redevable de cette pénalité si la sollicitation ou l'embauche est du fait d'un Bénéficiaire.

16.6 RENONCIATION A UN DROIT

Le fait qu'une Partie n'exige pas, dans une situation donnée, l'exécution par l'autre Partie d'une obligation contractuelle, n'affecte en aucune façon le droit de ladite Partie à demander ultérieurement l'exécution de cette obligation et ne vaut donc pas renonciation à ses droits.

Une renonciation n'a d'effet que si elle est faite par écrit et est signée par la Partie qui renonce.

16.7 VALIDITE

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée, sauf si la stipulation non valide porte sur un élément déterminant de l'engagement des Parties ou de l'une d'elles.

16.8 TITRE

Dans le cas où le titre d'une clause serait en contradiction avec le contenu de la clause, le contenu prévaut sur le titre.

16.9 REFERENCES COMMERCIALES

Sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande, le Fournisseur peut citer le Client en tant que référence dans tout support papier ou électronique ou autres tels que sites internet, plaquettes, propositions commerciales.

Le Client autorise le Fournisseur à éditer une fiche témoignage dont le contenu est validé au préalable par le Client. L'accord du Client peut être donné valablement par e-mail.

16.10 SURVIVANCE DES CLAUSES

Les stipulations des articles des présentes Conditions Générales relatives aux droits de propriété intellectuelle ainsi qu'à la confidentialité, la responsabilité, la non-sollicitation de personnel et à la référence commerciale survivront à l'expiration ou à la résiliation du Contrat. Il en est de même pour les stipulations relatives à la réversibilité figurant dans les Conditions Particulières.

16.11 INTEGRALITE DE L'ACCORD DE VOLONTE DES PARTIES

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplace la totalité des déclarations ou accords antérieurs à l'entrée en vigueur du Contrat et échangés entre le Client et le Fournisseur concernant l'objet et l'exécution du Contrat.

17. DOMICILIATION – NOTIFICATION – PREUVE

Les Parties élisent domicile aux adresses figurant dans le Bon de Commande signé par les Parties à l'entrée en vigueur du Contrat.

Toutes les notifications, pour être valides entre les Parties, doivent être effectuées à l'adresse figurant dans ce Bon de Commande même si elle est différente de l'adresse effective au jour de la notification de l'acte, à moins qu'un changement d'adresse n'ait été notifié par lettre recommandée avec avis de réception.

Sans préjudice de la lettre recommandée avec avis de réception requise aux articles 3.3 et 15, toute notification de résiliation ou de dénonciation de la tacite reconduction adressée au Fournisseur par courrier électronique doit être envoyée à l'adresse suivante : termination@easyvista.com.

Cet article s'applique sans préjudice des règles de procédure civile.

Les Parties conviennent que les informations délivrées par les systèmes d'information du Fournisseur font foi entre les Parties jusqu'à preuve du contraire.

Chaque Partie doit conserver un exemplaire de chacun des documents contractuels constituant le Contrat dans son format original papier ou électronique.

Les Parties acceptent de signer le Contrat en apposant une signature électronique sur la plate-forme qu'ils choisiront ensemble, et reconnaissent que cette signature électronique a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite.

Les Parties conviennent expressément que le Contrat signé par signature électronique constitue l'original du document rédigé et conservé dans des conditions garantissant son intégrité et qu'il est parfaitement valable entre elles.

Chaque Partie fait en sorte que l'identité de la personne physique qui signe pour son compte les documents contractuels par moyens électroniques puisse être authentifiée.

Par voie de conséquence, le Contrat signé par une telle signature électronique vaut preuve de son contenu, de l'identité des signataires et du consentement aux obligations et aux conséquences découlant du Contrat.

18. LITIGE

18.1 RECHERCHE D'UN ACCORD AMIABLE

En cas de différends relatifs à la validité, la négociation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Parties s'engagent à rechercher, préalablement à toute procédure judiciaire, un arrangement à l'amiable.

À ce titre, toute Partie qui souhaiterait déclencher la procédure amiable doit notifier sa volonté à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception.

Chaque Partie désigne, dans le mois qui suit l'envoi de la lettre susvisée au paragraphe précédent, le membre de son personnel qui sera mandaté pour trouver un accord. Ces personnes doivent avoir le pouvoir de conclure une transaction qui l'engage. Les Parties tentent de trouver une solution à leur litige seules ou avec l'aide de leurs avocats, le cas échéant avec un médiateur ou un conciliateur.

La recherche d'un accord amiable dure un mois au minimum. Cette période est renouvelable tacitement par période d'un mois jusqu'à ce que l'une des Parties notifie par lettre recommandée avec avis de réception sa décision d'arrêter cette procédure.

La clause CONFIDENTIALITE s'applique de plein droit au début de la procédure amiable.

18.2 DROIT APPLICABLE

Le Contrat est régi par le droit du pays où le Fournisseur a son siège social. Cette stipulation s'applique tant pour les conditions de forme que pour les conditions de fond sans application des principes de conflit de lois. La convention de Vienne des Nations unies sur la vente internationale de marchandises n'est pas applicable.

18.3 ATTRIBUTION DE COMPETENCE

EN CAS DE LITIGE, ET APRES TENTATIVE DE RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE RESTEE INFRUCTUEUSE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DU RESSORT DU SIEGE SOCIAL DU FOURNISSEUR.

Cette clause d'attribution de compétence s'applique même en cas de pluralité de défendeurs ou en cas d'appel en garantie. Elle s'applique aussi aux procédures d'urgence et aux procédures conservatoires engagées en référé ou par requête.

Cette clause d'attribution de compétence ne s'applique pas en cas de dispositions légales impératives contraires telles que, notamment celles applicables en cas de commande publique ou au regard de la propriété intellectuelle.

ANNEXE SUPPORT, MAINTENANCE ET SLA

1. **DEFINITIONS**
2. **DESCRIPTION DU LOGICIEL**
 - 2.1 Fonctionnalités du Logiciel
 - 2.2 Conditions minimales techniques
 - 2.3 Livraison
 - 2.4 Droits et obligations
3. **SERVICES ASSOCIES AU LOGICIEL**
 - 3.1 Support technique fonctionnel
 - 3.2 Maintenance planifiée
 - 3.3 Hébergement du logiciel
4. **DISPONIBILITE**
5. **RESTITUTION ET REVERSIBILITE**

Ces Conditions Particulières font partie du Contrat entre le Client et le Fournisseur, dans le cadre duquel le Fournisseur fournit une Licence accompagnée de Services Logiciels Associés. Le Contrat est défini et régi par les Conditions Générales d'EasyVista relatives à la licence de logiciels et aux services logiciels associés.

Chaque Logiciel souscrit peut être soumis à des conditions supplémentaires et à des métriques spécifiques annexés aux présentes. En cas d'incohérence, les conditions spécifiques propres à chacun de ces produits prévaudront. Les clients peuvent souscrire aux offres Standard, Professionnelle ou Entreprise, telles que définies dans le Bon de Commande.

La présente Annexe Support, Maintenance et SLA ne s'applique pas à la Solution OTRS, à l'exception du seul taux de disponibilité de 99,9% prévu à l'article 4 de la présente Annexe. La Solution OTRS est exclusivement régie par les conditions et métriques spécifiques définies à l'article 9 des Conditions Spécifiques aux Produits.

1. DÉFINITIONS

Tels qu'utilisés dans les présentes Conditions Particulières, les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous. Tout terme utilisé dans les présentes Conditions Particulières et non défini ci-après a la signification qui lui est donnée dans les Conditions Générales.

« **Compte** » : désigne l'environnement indépendant de base de données de tickets qui est dédié au Client. Trois comptes sont fournis dans l'offre de base : compte de Préproduction, compte de Test et compte de Production. Des Comptes supplémentaires peuvent être ajoutés par le Client dans le Bon de commande ou commandés par Avenant.

« **Délai de prévenance** » : désigne le délai de prévenance préalable dans le cadre d'une Maintenance Planifiée. Généralement, le Fournisseur peut proposer une période de maintenance au Client qui dispose de trois (3) jours calendaires pour faire ses observations. En cas de non-réponse de la part du Client, le Fournisseur notifie la période d'intervention au Client sept (7) jours calendaires à l'avance. La durée cumulée de maintenance de l'environnement de production n'excèdera pas 2 heures par mois.

« **Évolution** » : désigne tout changement ou ajout de fonctionnalité, amélioration de performance du Logiciel qui n'est pas directement lié à un Incident.

« **Correctifs** » : désigne un code ou un paramétrage spécifique du Logiciel écrit pour un ou plusieurs Clients qui peut être fourni pour résoudre un Incident. Les correctifs sont intégrés dans les Versions suivantes.

« **Heures Ouvrées** » : 9 - 18h, heure de Paris, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés communément observés en France.

« **Heures Ouvrées Etendues** » : 9 - 22h, heure de Paris, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés communément observés en France.

« **Incident** » : désigne toute anomalie de fonctionnement du Logiciel, au regard de sa Documentation, reproductible et documentée par le Client et constatée par les Parties. Un Incident peut être Critique, Majeur ou Mineur.

« **Incident Critique** » : désigne tout Incident au cours duquel le Logiciel est indisponible pour l'ensemble des Utilisateurs Autorisés en environnement de production.

« **Incident Majeur** » : désigne tout Incident au cours duquel une ou plusieurs des fonctionnalités majeures du Logiciel présente(nt) des dysfonctionnements et nuisent substantiellement à l'utilisation normale du Logiciel.

« **Incident Mineur** » : désigne tout Incident mineur et sans conséquence significative sur le fonctionnement du Logiciel.

« **Maintenance Planifiée** » : désigne une intervention nécessitant une interruption du service, selon le Délai de prévenance convenu entre les Parties. La Maintenance Planifiée a lieu durant les Heures Ouvrées Etendues, sauf si le Client a souscrit à un service spécifique et payant de maintenance planifiée durant les jours non ouvrés.

« **Maintenance Non-Planifiée** » : désigne une intervention nécessaire à la résolution ou la prévention d'un Incident Critique.

« **RPO** » pour **Recovery Point Objective** : correspond à la durée maximale d'enregistrement des données perdues dans le cadre d'un Incident Critique.

« **RTO** » pour **Recovery Time Objective** : correspond à la durée maximale d'interruption du service en cas d'Incident Critique.

« **Plateforme** » :

- Lorsque le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée en mode hébergé, ce terme désigne la solution technique, matérielle et logicielle mise en place par le Fournisseur pour la mise à la disposition du Logiciel dans le cadre de la fourniture des licences en mode hébergé.

- Lorsque le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée sur site, ce terme désigne la solution technique, matérielle et logicielle mise en place par le Client pour pouvoir utiliser le Logiciel.

« **Réponse** » : désigne la confirmation de la prise en compte d'un Incident et le démarrage des investigations.

« **Résolution** » : désigne une solution à un Incident fournie par le Fournisseur par une mise à disposition d'une nouvelle Version, d'un Contournement, d'un Correctif ou par tout autre moyen proposé par le Fournisseur.

« **Taux de disponibilité** » : temps de disponibilité du service sur une période d'un trimestre excluant le temps de Maintenance Planifiée.

« **Utilisateur Autorisé** » : désigne indifféremment un employé, un usager, un client du Client, un sous-traitant ou prestataire du Client à qui un accès est attribué.

« **Utilisateurs Finaux** » : désigne les Utilisateurs Autorisés qui peuvent accéder de manière illimitée au portail Service Manager avec le module Service Apps (fonctionnalités de déclaration d'incidents et de demandes, d'auto-dépannage et de validation des demandes et incidents).

« **Utilisateurs Gestionnaires** » : désigne les Utilisateurs Autorisés qui peuvent accéder aux modules du Logiciel pour gérer ou participer à la gestion d'un ou de plusieurs processus (Incident, Demandes, Problème, Asset, ...), dans la limitation du nombre d'accès simultanés autorisés qui est précisé dans le Bon de Commande.

« **VPN** » : **Virtual Private Network** : service permettant de naviguer sur le web de façon confidentielle et sécurisée.

« **Contournement** » : signifie une solution temporaire mise à disposition par le Fournisseur en cas d'Incident.

2. DESCRIPTION DU LOGICIEL

2.1 FONCTIONNALITES DU LOGICIEL

Documentation du Logiciel est disponible sur la base documentaire du Fournisseur :

[Bienvenue sur la base documentaire EasyVista](#)

Les fonctionnalités évoluent avec les Mises à jour majeures dans les conditions de l'article SERVICES LOGICIELS ASSOCIES ci-après des présentes. Le Client est invité à vérifier les fonctionnalités attachées à chaque Mise à jour majeure dans la Documentation.

2.2 CONDITIONS MINIMALES TECHNIQUES

Conformément à la Documentation, le Logiciel fonctionne avec les conditions techniques minimales décrites sur le la base documentaire du Fournisseur, lesquelles évoluent au fil des Mises à Jour Majeures, comme indiqué dans la section SERVICES LOGICIELS ASSOCIES.

2.3 LIVRAISON

Suite aux démonstrations auxquelles le Client a pu assister pour s'assurer que la solution proposée par le Fournisseur répondait à ses besoins, et après l'entrée en vigueur du Contrat, le Fournisseur livre le Logiciel en envoyant une clé électronique unique selon les dispositions des Conditions Générales.

2.4 DROITS ET OBLIGATIONS

Champs d'application : Le droit d'utilisation est limité aux modules du Logiciel mentionnés dans le Bon de Commande. Le Logiciel ne peut être utilisé que par le nombre d'Utilisateurs Gestionnaires simultanés spécifié dans le Bon de Commande. L'utilisation On-Premise du Logiciel est liée à un abonnement aux services professionnels EV Infra, tel que précisé dans le Bon de Commande.

Seuls les Utilisateurs Autorisés peuvent utiliser le Logiciel et accéder à la Plateforme.

Chaque Utilisateur Autorisé se voit attribuer un identifiant et un mot de passe par le Client qui doit assurer leur sécurité contre toute usurpation. Les postes individuels qui permettent l'accès doivent être sécurisés contre une utilisation par toute personne non autorisée. Le Client est responsable de l'utilisation qui est faite du Logiciel par l'ensemble des utilisateurs, internes et externes.

Si le Logiciel mis à disposition est une version d'essai, de démarrage, un échantillon logiciel ou un Logiciel non destiné à la revente (Logiciel d'Essai), alors les dispositions suivantes s'appliquent en complément de celles relatives au champ d'utilisation du Logiciel.

Le Logiciel d'Essai peut comporter des fonctionnalités limitées et doit être utilisé uniquement à des fins de démonstration et d'évaluation, et non à des fins de production.

EN RAISON DE SA NATURE MÊME, LE LOGICIEL D'ESSAI EST UTILISÉ PAR LE CLIENT À SES PROPRES RISQUES. LE LOGICIEL D'ESSAI ET SA DOCUMENTATION SONT FOURNIS EN L'ÉTAT, SANS AUCUNE GARANTIE, QU'ELLE SOIT LÉGALE OU CONTRACTUELLE.

Une Licence de Logiciel d'Essai peut être résiliée à tout moment, sur notification du Fournisseur, par tout moyen, y compris mais sans s'y limiter, par email ou communication électronique via le compte en ligne du Client.

Le Fournisseur n'est tenu à aucune obligation de support fonctionnel ou technique pour les Licences de Logiciel d'Essai, d'Échantillon Produit ou NFR.

3. SERVICES ASSOCIÉS AU LOGICIEL

Le Fournisseur assure, conformément aux dispositions suivantes pouvant évoluer selon les règles de l'art : (I) Une assistance fonctionnelle technique, et (II) Une maintenance corrective et évolutive.

3.1 SUPPORT TECHNIQUE FONCTIONNEL

• Canaux de contact du Service Desk :

Le service de support est accessible 24h/24 7j/7 à partir du portail client du Fournisseur par émission d'un ticket ou par envoi d'un e-mail à l'adresse électronique indiquée sur ce même portail client.

Dans certains cas ponctuels, le Fournisseur peut demander au Client l'autorisation d'accéder à distance à son installation pour des besoins de diagnostic. L'accès à distance se fait sous le contrôle du Client.

Le Fournisseur se réserve le droit de ne pas répondre à une demande d'aide résultant d'une utilisation du Logiciel non-conforme aux instructions décrites dans la Documentation ou relevant de la formation.

L'efficacité des Services Logiciels Associés requiert le suivi des Mises à jour par le Client. Si un Contournement ou un Correctif existe dans une Mise à jour, le Fournisseur peut demander au Client de mettre à jour le Logiciel sur la Version appropriée afin de résoudre l'Incident. Le Client doit faire les mises à jour requises au moins une fois par an.

Catégorie	Objectif de 1^{ère} Réponse	Objectif de Résolution
1 - Incident Critique	2 heures (24/7/365)	4 heures (24/7/365)
2 - Incident Majeur	4 heures (Heures Ouvrées)	8 heures (Heures Ouvrées)
3 - Incident Mineur	1 jour (Heures Ouvrées)	Non applicable

La mesure des temps indiquée débute lors de la première notification par le Client au Fournisseur de l'Incident comprenant une description complète et détaillée du problème rencontré.

3.2 MAINTENANCE PLANIFIEE

La maintenance planifiée a lieu pendant les Heures de Travail Étendues, sauf si le Client a souscrit à un service spécifique de maintenance planifiée facturable en dehors des jours ouvrés.

3.3 HEBERGEMENT DU LOGICIEL

Lorsque le Bon de Commande prévoit l'hébergement du Logiciel, le Client bénéficie des services suivants :

- Accès à distance au Logiciel via l'adresse Internet fournie par le Fournisseur, avec une disponibilité minimale de 99,9 %,
- Le nombre d'instances, de comptes et le volume de stockage auxquels le Client a droit sont déterminés par l'offre souscrite (Standard, Professionnelle ou Entreprise).
- Mise à disposition et déploiement des Correctifs et Mises à Jour,
- Continuité de service en cas d'Incident Critique :
 - o **RTO** (Recovery Time Objective) : 4 heures, 24h/24, 7j/7, 365j/an,
 - o **RPO** (Recovery Point Objective) : 2 heures, 24h/24, 7j/7, 365j/an,
- Localisation des données : sauf convention contraire, le Logiciel est hébergé intégralement par le Fournisseur dans des centres d'hébergement « Datacenters » basés au sein de l'Espace Economique Européen (EEE), y compris pour l'hébergement du centre de secours dans le cadre d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA). L'intégralité des Données Client sont stockées dans l'Espace Economique Européen. Les données de Clients localisés en France sont hébergées en France.
- Sauvegarde des données dans le pays d'hébergement, pendant une durée de 7 jours calendaires.

4. DISPONIBILITE

Le service d'hébergement est garanti dans le cadre d'une obligation de résultat pour un taux de disponibilité (Service Availability Rate) de 99.9% par trimestre. Le taux de disponibilité (SAR) est calculé selon la formule suivante :

$$SAR = (A-U) * 100 / A$$

Où :

A = nombre total d'heures sur un trimestre – nombre heures de maintenance réalisées,
(le calcul du taux de disponibilité débute à la date de démarrage fixée dans le Bon de Commande jusqu'à la fin du mois calendaire en cours, puis le calcul se fait par trimestre calendaire) ;

U = nombre d'heures d'indisponibilités sur un trimestre,
(le calcul débute à la date de démarrage fixée dans le Bon de Commande jusqu'à la fin du trimestre calendaire en cours, puis le calcul se fait par trimestre calendaire) ;

Le nombre d'heure est mesuré par les outils de suivi (monitoring) fournis avec le Logiciel.

Le Service est considéré comme indisponible lorsque la plate-forme du Fournisseur n'accepte plus aucune connexion en authentification native. Toute autre raison d'indisponibilité (ex : VPN, SSO, LDAP, modification d'ACL par le Client, obsolescence de la Version du Fournisseur en production) n'entre pas en compte dans le calcul d'indisponibilité. Les chiffres de suivi du Fournisseur constituent la seule base de calcul du taux de disponibilité. Une indisponibilité du Service correspond à un Incident Critique. Les opérations de Maintenance Planifiée ne sont pas prises en compte comme des périodes d'indisponibilité.

Le Fournisseur et le Client se rapprochent, à la demande du Client et au maximum une fois par trimestre, afin de vérifier la performance du Logiciel par rapport au niveau de disponibilité. Ce rapprochement peut se faire en visio-conférence, par échange de courriers électroniques ou en réunion téléphonique.

L'engagement de disponibilité étant basé sur les éléments de volume fournis par le Client au Fournisseur pour lui permettre de dimensionner la configuration technique d'hébergement, celui-ci ne peut être tenu responsable du non-respect du taux de disponibilité qui résulterait de l'inadéquation de ces éléments de volume.

5. RESTITUTION ET REVERSIBILITE

À la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Fournisseur fournit au Client et/ou au prestataire désigné par ce dernier (ci-après désigné comme le « Successeur »), sans frais, un export complet des Données Client sous la forme d'un backup de la base données SQL ou MS SQL, ainsi qu'une archive contenant les documents liés aux tickets.

Sur demande écrite du Client, le Fournisseur assure une assistance au Client ou au Successeur selon les modalités et les conditions financières convenues entre les Parties. Cette prestation peut comprendre :

- l'établissement d'un plan pour le transfert au Client ou au Successeur,
- la fourniture de prestations d'accompagnement au personnel du Client ou au personnel du Successeur.

Si la Période de réversibilité se poursuit au-delà de la fin du Contrat, les stipulations du Contrat survivront pour les besoins de ladite prestation et les redevances visées dans le Bon de Commande seront facturées prorata temporis.

L'assistance à la réversibilité sera facturée à la commande sur la base du tarif alors en vigueur du Fournisseur.

CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRODUITS

1. SERVICE MANAGER, SERVICE APPS et EV INSIGHTS (IT SERVICE MANAGEMENT)

1.1 Définitions

1.2 Appels API

1.3 Services Optionnels

2. SELF HELP

2.1 Définitions

2.2 Description du Logiciel

2.3 Droits d'utilisation du Logiciel

3. EV REACH

3.1 Définitions

3.2 Description du Logiciel

3.3 Droits d'utilisation du Logiciel

4. EV OBSERVE

4.1 Définitions

4.2 Description du Logiciel et du Boitier

4.3 Droits d'utilisation du Logiciel

4.4 Livraison

4.5 Services Logiciel Associés

4.6 Restitution et réversibilité

5. EV DEM

6. EV DISCOVERY

7. EV ORCHESTRATE

8. EV ACCELERATE

9. OTRS

9.1 Définitions

9.2 Description du Logiciel

9.3 Utilisation du Logiciel

9.4 Packs OTRS

9.5 OTRS Premium

9.6 Crédits IA OTRS

1. SERVICE MANAGER, SERVICE APPS et EV INSIGHTS (IT SERVICE MANAGEMENT)

1.1 DEFINITIONS

Objet : Le Client utilisera le Logiciel pour ses besoins internes ou ceux de ses propres clients, à savoir pour la gestion des services informatiques (ITSM) ou la gestion des services d'entreprise (ESM).

Utilisation : Conformément aux dispositions prévues dans le Bon de Commande, le Client utilisera le Logiciel uniquement :

- pour les domaines accessibles à distance via la Plateforme, lorsque le Bon de Commande prévoit que la Licence est accordée pour une **utilisation hébergée** du Logiciel,
- sur la Plateforme SaaS accessible à distance, lorsque le Bon de Commande prévoit que la Licence est accordée pour une **utilisation SaaS** du Logiciel,
- pour les domaines disponibles sur la Plateforme On-Premise, lorsque le Bon de Commande prévoit que la Licence est accordée pour une **utilisation en local (On-Premise)** du Logiciel.

L'utilisation On-Premise du Logiciel est liée à un abonnement aux services professionnels EV Infra, tel que spécifié dans le Bon de Commande.

Service Apps : Le droit d'utiliser les mini-applications dans Service Apps est limité à deux (2) mini-applications par année contractuelle.

EV Insight : Selon l'offre souscrite par le Client dans le Bon de Commande, EV Insight peut inclure des rapports, des tableaux de bord standards ou des tableaux de bord premium.

1.2 APPELS API

Pour les offres Standard, Professionnelle et Entreprise, le nombre d'appels API inclus par utilisateur connecté simultanément (Concurrent Connected User ou « CCU ») et par mois est défini dans l'offre concernée. Toute consommation au-delà de ce nombre donnera lieu à une facturation supplémentaire, sur devis préalable.

1.3 SERVICES OPTIONNELS

Les services suivants seront fournis uniquement s'ils sont expressément souscrits dans le Bon de Commande ou dans un Avenant au Contrat :

SERVICES OPTIONNELS	NOMBRE D'UNITÉS
Demande de restauration non liée à une indisponibilité de la responsabilité d'EasyVista	
Compte supplémentaire sur plate-forme existante. Non destiné à la Production.	1 Compte
Plateforme Supplémentaire Standard (non destinée à la production) : Mono Ligne ; Gestion des Sauvegarde identiques à la Plateforme de production (PF) ; Pas d'engagement de disponibilité.	1 Plateforme
Extension de la rétention des données sauvegardées au-delà de 7 jours	
Plateforme Supplémentaire Avancée (non destinée à la production) : Multi Lignes identique à la plateforme de production. Gestion des Sauvegardes identiques à la PF de Prod ; Pas d'engagement de disponibilité.	1 Plateforme
Plateforme BI Supplémentaire (requis pour les solutions BI tierces)	1 Plateforme
Espace disque étendu - Espace disque supplémentaire en environnement de production pour le stockage de documents	Par pack de Go supplémentaire
Connectivité étendue - VPN supplémentaire.	Prix forfaitaire annuel
Intervention de maintenance planifiée – jours non ouvrés	Inclus avec l'abonnement EV Accelerate

2. SELF HELP (IT SERVICE MANAGEMENT)

2.1 DEFINITIONS

« **Domaine** » : désigne l'environnement indépendant dédié au Client pour l'utilisation du Logiciel. Deux Domaines sont fournis en standard : compte de Test et formation, et compte de Production. Le Client peut souscrire des Domaines supplémentaires dans le Bon de Commande ou par le biais d'un Avenant.

« **Question** » : désigne la procédure initiée par l'Utilisateur Autorisé sur le logiciel jusqu'à la clôture de cette procédure ou la suspension de l'activité par l'Utilisateur Autorisé. La procédure est décrite dans la Documentation.

« **Utilisateurs Finaux** » : désigne les Utilisateurs Autorisés qui peuvent accéder :

- soit au portail Self Help pour ensuite accéder à la base de connaissances et aux procédures rédigées par le Client, dans la limite du nombre de Questions souscrites (usage self care) précisé dans le Bon de Commande ;
- soit à un agent virtuel Service Bots. Cette fonctionnalité utilise le traitement du langage naturel et exécute des procédures Self Help, dans la limite du nombre de Questions souscrites précisé dans le Bon de Commande.

« **Utilisateurs Gestionnaires** » : désigne les Utilisateurs Autorisés qui peuvent accéder :

- soit au portail Self Help pour accéder à la base de connaissance et aux procédures rédigées par le Client, dans la limite du nombre d'agents nommés souscrits (usage plateau) précisé dans le Bon de Commande ;
- soit au studio Self Help pour rédiger, valider les procédures et administrer l'application, dans la limite du nombre d'Utilisateurs Gestionnaires précisé dans le Bon de Commande.

2.2 DESCRIPTION DU LOGICIEL

SELF HELP STUDIO	Éditeur de contenu riche avec des modèles web responsive prédéfinis permettant la création et publication de procédures et flux de connaissance intelligent. Le studio est utilisé par les administrateurs, rédacteurs et valideurs de procédures.
SELF HELP PORTAL	Interface web permettant aux Utilisateurs Finaux de rechercher et exécuter des procédures Self Help. Le composant peut être utilisé en tant que portail ou intégré dans un site web ou une application métier.
SERVICE BOTS	Éditeur d'agents de support virtuel pour fournir des réponses et solutions automatiques. L'agent virtuel exécute des procédures Self Help. Il est intégré dans le portail Self Help, dans le portail Service Apps et intégrable dans les sites web et MS Teams (Microsoft).

2.3 DROIT D'UTILISATION DU LOGICIEL

Destination : le Client utilise le Logiciel pour ses besoins propres ou ceux de ses clients, à savoir la gestion de connaissance par la modélisation de procédures sous la forme d'arbres de décision dynamiques.

Mode d'utilisation : Le Client peut utiliser le Logiciel pour les Domaines qui sont mis à sa disposition sur la Plateforme du Fournisseur lorsque le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée en

mode hébergé ou pour les Domaines qui sont disponibles sur la Plateforme située sur son site lorsque le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée sur site.

Étendue : le droit d'utilisation est limité aux modules du Logiciel visés dans le Bon de Commande. Le Logiciel ne peut être utilisé que (i) par les Utilisateurs Finaux, tel que précisé dans le Bon de Commande et (ii) par le nombre d'Utilisateurs Gestionnaires concurrents spécifié dans le Bon de Commande.

L'utilisation du Logiciel en mode On-Premise est liée à l'abonnement aux services professionnels d'EV Infra, tel que spécifié dans le Bon de Commande.

Les services suivants sont fournis s'ils sont expressément visés dans le Bon de commande ou dans un Avenant :

SERVICES OPTIONNELS	NOMBRE D'UNITÉS
Plateforme Supplémentaire Standard (non destinée à la production) : Mono Ligne ; Gestion des Sauvegarde identiques à la Plateforme de production (PF) ; Pas d'engagement de disponibilité.	1 Plateforme
Plateforme Supplémentaire Avancée (non destinée à la production) : Multi Lignes identique à la PF de Prod ; Gestion des Sauvegardes identiques à la PF de Prod ; Pas d'engagement de disponibilité.	1 Plateforme
Connectivité étendue - Configuration VPN permanente (avec accès en lecture seulement aux données de production), SSO, intégration LDAP/AD, etc., disponible pour les Domaines sur environnement dédié	Prix forfaitaire annuel

3. EV REACH (IT REMOTE SUPPORT)

3.1 DEFINITIONS

« **Compte Client** » : désigne un environnement dans le site web du Fournisseur dédié au Client pour qu'il puisse gérer sa Licence et les Utilisateurs Simultanés.

« **Utilisateurs Simultanés** » : désigne les personnes qui ont le droit d'utiliser le Logiciel en même temps.

3.2 DESCRIPTION DU LOGICIEL

Le Logiciel est un outil de contrôle, de gestion et de prise en main à distance d'équipements informatiques qui permet l'assistance à distance et l'automatisation de processus informatiques.

Lorsqu'un Utilisateur du Logiciel prend la main sur le poste d'une personne, une fenêtre s'ouvre sur l'écran pour informer cette personne de la prise de contrôle et qu'elle peut l'arrêter.

3.3 DROITS D'UTILISATION DU LOGICIEL

Destination : le Client utilise le Logiciel pour ses besoins, à savoir le contrôle à distance, la gestion et la prise en main d'équipements informatiques.

Mode d'utilisation et étendue : le droit d'utilisation est limité aux modules du Logiciel visés dans le Bon de Commande. Le Droit d'Utilisation ne peut être exercé que (i) par le nombre d'Utilisateurs Simultanés prévu par la Licence et indiqué sur le Compte Client, et (ii) dans les conditions prévues par la Documentation.

Contrôle de la clef de licence : le Logiciel utilisé par le Client contient une fonctionnalité par laquelle le Logiciel communique à distance avec les serveurs du Fournisseur pour vérifier en ligne que le Client respecte les stipulations de la présente Licence. Si, pour une raison quelconque, le Logiciel est empêché de communiquer à distance avec les serveurs du Fournisseur, le Logiciel cessera de fonctionner dans les 7 jours sauf si la fonctionnalité peut être rétablie en concertation entre le Client et l'équipe Support du Fournisseur.

4. EV OBSERVE (IT INFRASTRUCTURE MONITORING)

4.1 DEFINITIONS

« **Boîtier** » : matériel ou machine virtuelle de supervision du système d'information du Client, ou des clients du Client, qui est connecté à ce système d'information et dans lequel sont installés une partie des programmes du Logiciel et éventuellement des Logiciels de Tiers.

4.2 DESCRIPTION DU LOGICIEL ET DU BOITIER

4.2.1 FONCTIONNALITE DU LOGICIEL

Le Logiciel collecte en temps réel des informations sous forme de métriques à partir de points de contrôle mis en place dans le système d'information du Client en fonction de ses instructions.

Ces informations sont transmises par un Boîtier à une Plateforme où le Client peut consulter une carte logique visuelle constituant un tableau de bord personnalisé par le Client.

Le Logiciel permet de traiter les Données Client de la manière suivante :

- collecte de données techniques à travers l'exécution de points de contrôle depuis le Boîtier. Les actions du Boîtier peuvent être complétées par des agents virtuels tels que prévus par la Documentation. Ces Données Client donnent des informations sur la disponibilité, l'état et la performance de l'équipement

supervisé ainsi que sur les composants matériels et les logiciels présents dans les équipements supervisés ;

- mise à disposition d'une série de modèles de points de contrôle que le Client peut personnaliser ;
- stockage des Données Clients sur la Plateforme avec possibilité pour le Client de les consulter ;
- alerte par les différents moyens retenus dans la politique de notification configurée dans le Boîtier par le Client (courriel, SMS, notification sur appareils mobiles).

4.2.2 BOITIER

• MATERIEL OU MACHINE VIRTUELLE

Selon l'option retenue par le Client, le Fournisseur lui fournit le(s) Boîtier(s) (selon l'infrastructure nécessaire et validée par le Fournisseur) sous forme de matériel (exclusivement en France métropolitaine et en Corse) ou d'un master de machine virtuelle téléchargeable par le Client.

• INSTALLATION

Le Client procède au paramétrage des fonctions de base du Boîtier (télécommunication, envoi de mails, connexion sécurisée à la Plateforme) puis procède à la personnalisation en définissant les Données de Configuration en fonction de ses objectifs (les **Données de Configuration**).

Le Fournisseur peut apporter son aide au Client mais toute intervention fait l'objet d'un devis et d'une facturation spécifique en cas d'acceptation.

• REGIME JURIDIQUE

Une fois l'installation terminée, le Client doit avoir l'accord préalable écrit du Fournisseur pour installer le Boîtier sous forme matérielle sur un autre site ou pour installer le Boîtier sous la forme d'une machine virtuelle sur un autre système d'information.

Le Fournisseur est seul titulaire des droits de propriété réels et intellectuels afférents au Boîtier. Le Client ne peut pas céder, louer, mettre à disposition d'un tiers ou en gage le Boîtier de quelque manière que ce soit.

Le Boîtier est utilisé sous la responsabilité du Client conformément aux prescriptions d'emploi fournies par le Fournisseur et il doit le conserver en Bon état et en bonne condition de fonctionnement.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection et la sécurité du Boîtier physique. Le Client supporte tous les risques de perte ou de détérioration du Boîtier et assume la responsabilité des dommages occasionnés au Boîtier ou par le Boîtier, soit accidentellement soit par suite d'un usage non conforme aux prescriptions d'emploi.

Seul le Fournisseur peut assurer la maintenance du Boîtier, et ce dans les conditions de l'article SERVICES LOGICIEL ASSOCIES.

• BOITIER ET LOGICIEL DE TIERS

Le Client est autorisé à installer dans le Boîtier un ou plusieurs Logiciel(s) de Tiers.

Lorsque le Client envisage d'installer un Logiciel de Tiers dans le Boîtier, il doit en informer le Fournisseur aux fins d'interopérabilité avec le Logiciel. Si l'interopérabilité le nécessite, le Fournisseur adresse une proposition de services au Client qui, en cas d'accord, fait l'objet d'une commande et d'une facturation spécifique.

Le Client doit s'assurer que l'installation d'un Logiciel de Tiers n'entraîne aucune modification, réécriture ou adaptation du Boîtier (et notamment de son logiciel d'exploitation) ou du Logiciel du Fournisseur qui restent la propriété de celui-ci.

Le Client doit veiller en particulier à ce que cette installation n'ait aucun impact sur le fonctionnement du Logiciel et du Boîtier ou ne soit à l'origine d'Incidents. Si tel était le cas, le Fournisseur se réserve le droit, après concertation avec le Client, de désinstaller ou faire désinstaller ledit Logiciel de Tiers, ou de prendre les mesures techniques nécessaires afin de faire cesser les Incidents ou, à tout le moins, d'en limiter les effets. Cette intervention est hors Service Logiciels Associés et fait l'objet d'un Bon de Commande et d'une facturation spécifique.

4.3 LIVRAISON

Suite aux démonstrations auxquelles le Client a pu assister pour s'assurer que la solution proposée par le Fournisseur répondait à ses besoins, et après l'entrée en vigueur du Contrat, le Fournisseur livre le Boîtier et le Logiciel.

La livraison du Logiciel est matérialisée par l'envoi au Client d'un lien qui lui permet d'accéder à la Plateforme.

La Licence commence à la date de livraison du Logiciel.

La Livraison du Boîtier s'effectue :

- Soit par la remise du Boîtier physique à l'adresse indiquée par le Client qui signe un bon de livraison ;
- Soit par le téléchargement par le Client du Boîtier sous forme de machine virtuelle.

4.4 DROITS D'UTILISATION DU LOGICIEL

4.4.1 PERIMETRE DU DROIT D'UTILISATION

Destination : le Client utilise le Logiciel pour ses besoins propres ou ceux de ses clients, à savoir le maintien en condition opérationnelle de son système d'information ou de celui de ses clients.

Mode d'utilisation : le Logiciel ne peut être utilisé qu'avec le Boîtier.

Lorsque le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée sur un serveur accessible en ligne, le Logiciel ne peut être utilisé qu'avec le Boîtier installé conformément au Contrat et que sur la Plateforme du Fournisseur.

Lorsque le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée sur site, le Logiciel ne peut être utilisé qu'avec le Boîtier installé conformément au Contrat et que sur la Plateforme située sur le ou les site(s) précisé(s) dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande.

Étendue : Le droit d'utilisation est limité aux modules du Logiciel visés dans le Bon de Commande. Le Logiciel ne peut être utilisé que pour : (i) le nombre de serveurs, ou (ii) le nombre d'équipements, ou (iii) le nombre de points de contrôle prévus dans le Bon de Commande. L'équipement est défini dans le Bon de Commande.

L'utilisation du Logiciel en mode On-Premise est liée à l'abonnement aux services professionnels d'EV Infra, tel que spécifié dans le Bon de Commande.

4.4.2 DROITS ET OBLIGATIONS

Seuls les Utilisateurs Autorisés peuvent utiliser le Logiciel et accéder à la Plateforme de surveillance.

Chaque Utilisateur Autorisé se voit attribuer un identifiant et un mot de passe par le Client qui doit assurer leur sécurité contre toute usurpation. Les postes individuels qui permettent l'accès doivent être sécurisés contre une utilisation par toute personne non autorisée.

4.4.3 UTILISATION PAR LE CLIENT DES INFORMATIONS COLLECTÉES

L'utilisation des informations résultant des Données Clients est sous le seul contrôle du Client et relève de sa seule responsabilité. Il appartient à ce dernier, dans le cadre de son obligation générale de prudence en tant que professionnel, de vérifier lors de chaque utilisation des informations leur cohérence et de leur exactitude.

4.4.4 MODELES DE POINTS DE CONTROLE

Les modèles de points de contrôle qui sont personnalisés par le Client lors de l'installation du Boîtier ne sont pas susceptibles d'être protégés par un droit de propriété intellectuelle, ce que le Client reconnaît expressément. En conséquence le Fournisseur peut intégrer dans le Logiciel les modèles personnalisés.

4.5 SERVICES LOGICIEL ASSOCIES

• MODALITES D'INSTALLATION ET D'INTERVENTION

- Lorsque la Licence est concédée sur un serveur accessible en ligne, les Correctifs et les nouvelles Versions sont installés par le Fournisseur sur la Plateforme sans que celui-ci en soit nécessairement informé et sont transparentes pour le Client. Toutefois, et en cas de nécessité technique, le Client est informé que l'installation du Correctif ou le déploiement de la nouvelle Version impose la modification par le Client de la personnalisation du Boîtier.

- Lorsque la Licence est concédée sur site (On Premise), la Maintenance Planifiée est effectuée directement par le Fournisseur sur la Plateforme du Client en accord avec ce dernier. La Maintenance Planifiée a lieu durant les Heures Ouvrées Étendues, sauf si le Client a souscrit à un service spécifique et payant de maintenance planifiée durant les jours non ouvrés.

4.6 DONNEES CLIENTS

Pendant la fourniture des Services Logiciel Associés, le Fournisseur peut devoir accéder aux Données Clients collectées par le Boîtier et les extraire du Boîtier puis les reproduire dans un environnement informatique extérieur au Client.

Le Fournisseur demande son accord au Client avant de procéder à l'extraction et aux traitements. Cet accord tient compte, le cas échéant, des dispositions légales applicables sur la protection des données à caractère personnel.

Seul le personnel habilité du Fournisseur, à savoir le personnel de support ou de la R&D ainsi que les personnes désignées dans l'accord de traitement des données le cas échéant peuvent procéder à ces traitements.

En tout état de cause, l'article CONFIDENTIALITE des Conditions Générales s'applique.

Le Client prévenu de l'intervention doit procéder à une sauvegarde de ses Données Client et s'assurer du bon déroulement de cette opération de sauvegarde. En conséquence, le Fournisseur ne saurait être responsable de toute perte ou détérioration des Données Clients.

4.7 RESTITUTION ET REVERSIBILITE

À la fin du Contrat, le Client et/ou au prestataire désigné par ce dernier (ci-après désigné comme le « **Successeur** ») peut récupérer les Données Client via l'API du Logiciel.

Le Client restitue au Fournisseur le Boîtier sous forme matérielle ou efface le Boîtier sous forme de machine virtuelle.

Sur demande écrite du Client, le Fournisseur assure une assistance au Client ou au Successeur selon les modalités et les conditions financières convenues entre les Parties. Cette prestation peut comprendre :

- l'établissement d'un plan pour le transfert au Client ou au Successeur,
- la fourniture de prestations d'accompagnement au personnel du Client ou au personnel du Successeur.

Si la Période de réversibilité se poursuit au-delà de la fin du Contrat, les stipulations du Contrat survivront pour les besoins de ladite prestation et les redevances visées dans le Bon de Commande seront facturées prorata temporis.

L'assistance à la réversibilité sera facturée à la commande sur la base du tarif alors en vigueur du Fournisseur.

5. EV DEM (DIGITAL EXPERIENCE MONITORING)

Le Logiciel désigne EV DEM et/ou ses sous-modules, à savoir EV Real User Monitoring (RUM) ou EV Synthetic Transaction Monitoring (STM). EV RUM est proposé via une console web, tandis que EV STM est connecté via la console on-premises du Client. Un jeton d'authentification souscrit donne droit au déploiement de l'agent STM ou RUM sur une machine.

Le Logiciel Digital Experience Monitoring (DEM) vise à optimiser l'expérience utilisateur sur les canaux digitaux, en analysant les interactions des utilisateurs avec les applications, les sites web et les services numériques.

-STM (Synthetic Transaction Monitoring) : cette méthode consiste à simuler les interactions des utilisateurs avec des actifs numériques (sites web, applications), à l'aide de scripts ou scénarios prédéfinis. Les outils de surveillance synthétique reproduisent les parcours et transactions utilisateurs à intervalles réguliers depuis différents emplacements, fournissant des informations sur les performances, la disponibilité et la fonctionnalité.

-RUM (Real User Monitoring) : capture les données issues des interactions réelles des utilisateurs, en temps réel. Cela implique la surveillance du comportement utilisateur (consultation de pages, clics, parcours de transaction), à travers une instrumentation intégrée dans le code de l'application ou via des scripts côté client. Le RUM fournit une analyse fine de l'expérience utilisateur finale.

6. EV DISCOVERY (DISCOVERY AND INVENTORY)

« **Discovered Item** » ou « **DI** » fait référence à tout élément unique assigné par une adresse IP et représenté dans le référentiel du module de découverte EV sur l'environnement de production. Le module de découverte EV est facturé à tarif forfaitaire par compte. Un modèle de facturation supplémentaire par compte peut s'appliquer pour les services gérés.

7. EV ORCHESTRATE (ORCHESTRATION AND AUTOMATION)

« **Workflow** » désigne un ensemble d'actions et d'intégrations connectées entre elles du début à la fin, via un enregistrement de workflow publié. Le module EV Orchestrate est facturé par Workflow.

8. EV ACCELERATE

L'abonnement aux services professionnels EV Accelerate est proposé en trois modules, *Launch*, *Use* et *Expand* afin de soutenir les Clients dans l'atteinte de leurs objectifs stratégiques, au moyen de services de conseil, de conception, de formation ou de mise en œuvre.

Le Fournisseur mobilisera des ressources disposant d'une expertise approfondie pour la fourniture de ces services professionnels. Les ressources allouées pourront être modifiées en fonction des compétences requises, de la localisation géographique et de la disponibilité des ressources, selon l'évaluation préalable du Fournisseur.

Le Client désignera un point de contact unique pour l'exécution des services. Le point de contact technique désigné par le Client devra répondre aux demandes techniques formulées par le Fournisseur dans un délai d'un (1) jour ouvrable. Le Fournisseur répondra aux demandes liées à EV Accelerate émanant du Client au plus tard le jour ouvrable suivant.

Le Fournisseur surveillera le volume de demandes effectuées par le Client et pourra limiter l'accès en fonction du nombre de demandes effectuées au cours d'un même mois, si l'utilisation est jugée excessivement supérieure à un volume raisonnable de demandes par rapport à l'offre souscrite.

Les services professionnels seront exécutés de manière professionnelle et conformément aux règles de l'art. Toute violation de cette garantie doit être notifiée par le Client dans un délai de 30 jours suivant l'exécution desdits services professionnels. La seule responsabilité du Fournisseur au titre de cette garantie, dans les limites autorisées par la loi applicable, sera la réexécution des services professionnels concernés.

9. OTRS

9.1 DEFINITIONS

« **Solution OTRS** » désigne les solutions logicielles OTRS sous licence disponibles dans différentes configurations (solutions et niveaux de fonctionnalités) telles que spécifiées dans le Bon de Commande applicable.

« **Solution** » fait référence au domaine d'application métier sélectionné par le Client (ex. : Gestion des Services Informatiques [ITSM], Service Client, RH, Gestion de Bureau ou Sécurité/STORM).

« **Niveau de Fonctionnalités** » désigne le périmètre fonctionnel de la Solution OTRS tel que défini dans le Bon de Commande (Starter, Advanced, Pro).

« **Agent Simultané** » (CA) désigne un utilisateur autorisé placé sous la responsabilité du Client, disposant du droit d'accéder au Logiciel et de l'utiliser de manière simultanée.

« **Utilisateurs Éligibles** » désigne les utilisateurs désignés par le Client qui sont autorisés à contacter le centre de services (Service Desk) d'OTRS. Le Client est responsable de la définition et de la mise à jour de sa liste d'Utilisateurs Éligibles. Les utilisateurs finaux ou le personnel non formé ne sont pas autorisés à soumettre des tickets directement.

« **Incident** » désigne tout problème lié au fonctionnement du Logiciel, en raison duquel le Logiciel ne fonctionne pas normalement, qui est reproduit et documenté par le Client et dûment constaté par les Parties. Un Incident peut être de Gravité Basse, Moyenne ou Critique.

« **Demande d'Information** » désigne une demande de renseignements et/ou de connaissances.

« **Demande de Service** » désigne une demande formelle visant à ce que le Prestataire fournisse un nouvel élément dans le cadre de la configuration standard et du périmètre supporté du Logiciel.

« **Demande de Conseil** » désigne une demande de services de conseil professionnel visant à optimiser les processus, le paramétrage ou l'utilisation d'OTRS afin d'atteindre des objectifs métiers spécifiques.

« **Demande de Formation** » désigne une demande de sessions de formation ou d'ateliers pour permettre aux équipes du Client d'utiliser, d'administrer ou de configurer OTRS de manière efficace.

« **Gravité Mineure** » désigne un Incident à faible impact impliquant une perte partielle ou limitée d'une fonctionnalité non critique. Cela inclut également tout problème affectant l'utilisation générale du système et ne concernant que certains employés.

« **Gravité Majeure** » désigne un Incident ayant un impact moyen sur le système, dans lequel les processus sont sérieusement perturbés mais les opérations peuvent se poursuivre. L'Incident affecte des groupes importants, tels qu'un département.

« **Gravité Critique** » désigne un Incident critique du système entraînant la perte totale des fonctionnalités de base du Logiciel, même après un redémarrage, ou l'arrêt des systèmes de production. Aucune solution de contournement raisonnable n'est disponible et/ou les Utilisateurs Autorisés ne peuvent pas poursuivre leurs processus de travail essentiels.

9.2 DESCRIPTION DU LOGICIEL

OTRS est une plateforme modulaire de gestion de services et d'automatisation des flux de travail (workflow) prenant en charge les cas d'usage ITSM (IT Service Management) et ESM (Enterprise Service Management). Selon la Solution et le Niveau de Fonctionnalités souscrits, le Logiciel peut inclure la gestion des tickets, l'automatisation des processus, la gestion des connaissances, des fonctionnalités de collaboration, le reporting et l'analyse, des intégrations ainsi que des fonctionnalités basées sur l'intelligence artificielle (IA).

Le Logiciel peut inclure des composants sous licence de logiciels libres ou Open Source (OSS) régis par des termes de licence distincts. Ces licences accordent des droits directement des concédants au Client. Le Prestataire garantit que l'inclusion de composants Open Source ne limite pas les droits contractuels du Client à utiliser le Logiciel tels que définis dans le présent Contrat. Les droits d'utilisation du Client concernant ces composants OSS sont exclusivement régis par les termes des licences OSS applicables. Dans le cas où les termes du présent Contrat imposeraient des restrictions en conflit avec les termes des licences OSS applicables (par exemple, des restrictions sur la reproduction, la décompilation ou la modification), les termes des licences OSS prévaudront pour ces composants spécifiques. Les dispositions relatives à la licence standard du Contrat s'appliquent uniquement aux composants propriétaires (non OSS) du Logiciel.

Le périmètre fonctionnel de chaque Niveau de Fonctionnalités est détaillé dans la Documentation du Prestataire et reporté dans le Bon de Commande.

9.3 UTILISATION DU LOGICIEL

Périmètre : Le droit d'utilisation est limité aux Solutions et Niveaux de Fonctionnalités mentionnés dans le Bon de Commande, ainsi qu'au nombre d'Agents Simultanés qui y est spécifié.

Modalités d'utilisation :

- L'utilisation du Logiciel en mode SaaS est fournie via l'environnement d'hébergement managé du Prestataire.
- L'utilisation du Logiciel en mode On-Premise (sur site) n'est autorisée que si elle est expressément indiquée dans le Bon de Commande et est soumise à des services professionnels complémentaires pour l'installation et la maintenance.

Utilisation Raisonnable (*Fair Use*) : Certaines fonctionnalités (ex. : nombre de Licences, crédits IA, packs d'actifs/assets) sont soumises à des limites quantitatives définies dans le Bon de Commande. Toute utilisation excédant les volumes inclus nécessite l'achat d'options complémentaires (*add-ons*).

Maintenance du Logiciel : Le Prestataire traitera les défauts du logiciel avec la diligence requise et conformément à l'impact et à la criticité évalués. La correction des défauts sera priorisée et planifiée dans un délai raisonnable en fonction de la gravité, de l'impact métier potentiel et du planning général des versions (*releases*). Les défauts

critiques affectant la stabilité du système ou l'intégrité des données seront corrigés avec la priorité maximale, conformément aux services de support du pack OTRS applicable.

9.4 PACKS OTRS

Chaque Pack OTRS inclut des services de support opérationnel pour les Incidents et les Demandes d'Information dans le cadre du SLA. Le périmètre d'intervention varie selon le forfait comme suit :

Starter

- Incidents et Demandes d'Information : illimités.
- Plage de Service (SLA Window) : du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00.
- Délais de Première Réponse :
 - Gravité Mineure : 1 jour ouvré.
 - Gravité Majeure : 4 heures.
 - Gravité Critique : 2 heures.
- Services inclus : surveillance système de base, gestion des correctifs (*patch management*) et sauvegardes hebdomadaires.

Advanced

- Incidents et Demandes d'Information : illimités.
- Plage de Service (SLA Window) : du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00.
- Délais de Première Réponse :
 - Gravité Mineure : 1 jour ouvré.
 - Gravité Majeure : 4 heures.
 - Gravité Critique : 2 heures.
- Services inclus : sauvegardes quotidiennes, délai de résolution amélioré pour les problèmes d'infrastructure (8 heures).

Pro

- Incidents et Demandes d'Information : illimités.
- Plage de Service (SLA Window) : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- Délais de Première Réponse :
 - Gravité Mineure : 1 jour ouvré.
 - Gravité Majeure : 4 heures.
 - Gravité Critique : 2 heures.
- Services inclus : Couverture d'infrastructure avancée (résolution en 4 heures pour l'infrastructure critique), stockage étendu et fonctionnalités de haute disponibilité.

Le Pack OTRS couvre uniquement les Incidents et les Demandes d'Information. Les défauts logiciels sont corrigés. Tous les autres types de demandes sont exclusivement fournis dans le cadre d'un abonnement OTRS Premium actif. Le Prestataire peut refuser d'assurer la maintenance ou la résolution de défauts sur des versions On-Premise non supportées ou obsolètes. Dans ce cas, le Client doit effectuer une mise à jour corrective (*patch level update*), les modifications et les dépannages ne pouvant être effectués que sur la version la plus récente.

Le Prestataire fournit des systèmes d'archive et/ou de test optionnels dans le cadre du Pack. Ces systèmes sont exclusivement destinés à un usage non productif (ex. : test de configurations ou stockage de données historiques) et sont soumis à des limitations fonctionnelles par rapport au système de production (ex. : nombre limité d'Agents Simultanés, accès en lecture seule). Les délais de réponse et les objectifs de résolution s'appliquent uniquement au système de production. Le périmètre et la disponibilité des systèmes d'archive et de test sont définis dans le Bon de Commande applicable.

9.5 OTRS PREMIUM

OTRS Premium est un abonnement de services professionnels proposé en trois modules – *Launch*, *Use* et *Expand* – conçu pour accompagner les clients dans l'atteinte de leurs objectifs stratégiques par le biais de services de conseil, de conception, de formation et d'implémentation. Le Fournisseur mobilisera des experts expérimentés pour fournir ces services. Les ressources assignées peuvent varier en fonction des compétences requises, de la situation géographique ou de la disponibilité.

Les demandes telles que les modifications de configuration, les imports de données ou la gestion des comptes/utilisateurs sont couvertes exclusivement via l'abonnement OTRS Premium. Cela inclut :

- Les Demandes de Service ;
- Les Demandes de Conseil ;
- Les Demandes de Formation.

Le Client désignera un point de contact unique dédié à l'exécution des services. Le contact technique du Client devra répondre aux demandes du Fournisseur nécessaires à l'exécution des services au plus tard deux (2) jours ouvrés suivant la réception de la demande. Le Fournisseur accusera réception des demandes OTRS Premium du Client au plus tard le jour ouvré suivant et planifiera la prestation de services en coordination avec le Client, sous réserve de la disponibilité des ressources.

Le Fournisseur surveillera le volume de demandes effectuées par le Client. Si les demandes du Client dépassent le volume convenu tel que défini dans le forfait souscrit au sein du Bon de Commande, le Fournisseur peut limiter

l'accès aux services ou exiger l'achat de services supplémentaires. Tous les services professionnels seront fournis de manière professionnelle et conformément aux règles de l'art. Tout manquement à cette garantie doit être signalé par le Client dans les trente (30) jours suivant l'exécution de la prestation. Les demandes sont soumises à la disponibilité des ressources et sont planifiées en coordination avec le Client. Ces services ne sont pas liés aux délais de réponse prévus au SLA applicables aux Incidents ou aux Demandes d'Information.

Dans le cadre des services OTRS Premium, certaines prestations telles que le Conseil ou la Formation peuvent également être fournies sur site, dans les locaux du Client. Dans ce cas, les frais de déplacement et les indemnités ne sont pas inclus dans les frais d'abonnement et seront facturés séparément selon les modalités disponibles ici : <https://portal.otrs.com/external/c/travel-expenses-and-allowances>.

9.6 CREDITS IA OTRS

Les Crédits IA constituent une unité d'usage flexible permettant d'accéder aux Services d'IA d'OTRS, tels que la classification des tickets, la génération de descriptions de services ou la synthèse de tickets. Les Crédits IA sont alloués annuellement et sont valables pour la durée de l'année contractuelle en cours. Tout Crédit IA non utilisé expirera automatiquement à la fin de l'année contractuelle et ne pourra être reporté sur l'année suivante. Les Crédits IA sont indépendants des Services d'IA eux-mêmes et doivent être disponibles pour que ces services puissent fonctionner. Des packs de Crédits IA supplémentaires peuvent être achetés à tout moment sans nécessiter de modification du contrat OTRS initial.
