

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET D'ASSISTANCE  
DES PROGICIELS AKANEA DEVELOPPEMENT**  
**Durée d'utilisation limitée**

#### **PREAMBULE**

La société Akanea Développement (ci-après « L'Editeur ») a pour activité l'édition et la commercialisation de progiciel de gestion de l'information et la fourniture de prestations de services associées à l'attention des entreprises des métiers de l'agroalimentaire, du transport et de la logistique.

Le Client a choisi le progiciel identifié dans les Conditions Particulières (ci-après le « Progiciel ») au regard de la Documentation et des informations qu'il reconnaît avoir reçues.

Il reconnaît par ailleurs également avoir eu l'opportunité de solliciter auprès de l'Editeur une présentation détaillée du Progiciel et toutes informations nécessaires décrivant les fonctionnalités du Progiciel et ce conformément aux articles 1112 et suivants du Code Civil.

La signature des « Conditions Particulières valant Bon de commande » (ci-après « Conditions Particulières ») par le Client, vaut acceptation, sans réserves des présentes.

#### **Définitions**

Dans le cadre des présentes, le terme « Anomalie » désigne un dysfonctionnement du Progiciel, reproductible par l'Editeur, empêchant son utilisation conformément à la Documentation associée au Progiciel.

Le terme « Adaptations » signifie un groupe de prestations réalisées par l'Editeur et composé de la réalisation de développements spécifiques, d'interfaces et de la personnalisation d'éditeurs, pour laquelle une licence d'utilisation est concédée au Client au titre du présent contrat.

Le terme « Client » signifie toute personne morale ou toute personne physique au nom de cette dernière, exploitant les fonctionnalités des Progiciels pour ses besoins de gestion interne.

Le terme « Contrat » désigne, suivant l'ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante les présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Particulières décrivant les Prestations commandées par le Client.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans les documents mentionnés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut. Le Client reconnaît que l'acceptation du Contrat a pour conséquence d'écarter l'application de ses conditions générales d'achat (CGA), sauf dérogation expresse et écrite de l'Editeur.

Le terme « Documentation » signifie la description des fonctionnalités et du mode d'emploi du Progiciel. Elle est fournie sous forme électronique en langue française. Toute autre documentation est exclue du cadre du présent contrat, notamment la documentation commerciale et la documentation de formation.

Le terme « Mise à Jour » signifie une actualisation réglementaire, corrective ou une évolution du Progiciel fournie par l'Editeur au Client. Les Mises à Jour ne comprennent pas les versions, modules, options ou produits futurs que l'Editeur fournit au titre de licences complémentaires distinctes.

Le terme « Mise à Jour Corrective » désigne une nouvelle version du Progiciel présentant des corrections d'Anomalies.

Le terme « Mise à Jour Mineure » désigne une nouvelle version du Progiciel présentant des améliorations concernant les fonctionnalités existantes et ne présentant pas d'évolutions fonctionnelles et/ou techniques telles qu'elles puissent être qualifiées de Mise à Jour Majeure.

Le terme « Mise à Jour Majeure » désigne une nouvelle version du Progiciel présentant des améliorations ou des nouvelles fonctions d'une ampleur telle qu'elles modifient fondamentalement la version précédente, notamment des fonctions nouvelles couvrant des besoins qui n'étaient pas du tout couverts par la version antérieure.

Le terme « Nouveau Produit » désigne un nouveau programme d'ordinateur présentant des fonctionnalités similaires, améliorées ou non, à celle du Progiciel auquel il peut se substituer mais développé dans un autre langage de programmation que celui utilisé pour le Progiciel auquel il peut se substituer et/ou pour fonctionner sur une autre plate-forme technique. Un Nouveau Produit peut avoir le même nom qu'un produit antérieur.

Le terme « Progiciel(s) » signifie un ensemble complet de programmes informatiques conçus, par l'Editeur, pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application et d'une même fonction.

Les termes « Utilisation » ou « Utiliser » signifient exécuter le Progiciel afin de réaliser le traitement des opérations du Client.

Le terme « Utilisateur(s) Nommé(s) » désigne le ou les utilisateurs expressément nommés par le Client parmi ses équipes et seul(s) autorisé(s) à utiliser le Progiciel

#### **Article 1 – Objet**

Le Contrat décrit les conditions dans lesquelles le Client est autorisé à Utiliser les Progiciels et à accéder aux services d'assistance associés.

L'Editeur autorise le Client à Utiliser, pour une durée limitée, les Progiciels et leurs Documentations à titre personnel non exclusif, non cessible, dans la limite du ou des Utilisateur(s) Nommé(s) acquis et conformément à leur destination telle que décrite au Contrat et dans la documentation des Progiciels.

Les services d'assistance varient en fonction de la formule choisie par le Client.

#### **Article 2 – Mise en garde**

Le Client a choisi le Progiciel au regard de la documentation et des informations qu'il reconnaît avoir reçues.

Il appartient au Client d'évaluer de façon extrêmement précise ses propres besoins, d'apprécier leur adéquation au Progiciel et de s'assurer qu'il dispose de la compétence particulière pour l'Utilisation des Progiciels.

Il appartient au Client de s'assurer que ses structures propres sont susceptibles d'admettre le traitement des Progiciels et qu'il dispose de la compétence nécessaire pour sa mise en œuvre. Il appartient enfin au Client de vérifier l'adéquation des Progiciels à son environnement technique.

Le Client reconnaît avoir été informé de la possibilité de se faire assister par l'Editeur ou tout professionnel de son choix, s'il juge ne pas être en mesure d'Utiliser ledit Progiciel selon les conditions visées dans les présentes.

#### **Article 3 – Conditions d'Utilisation et d'Assistance**

##### **3.1 Conditions d'Utilisation**

###### **a) Droit d'utilisation**

Le Client dispose d'un droit personnel d'utilisation du Progiciel, exclusivement sous forme de code objet, qui lui est consenti pour ses seuls besoins de fonctionnement internes et dans la limite des droits acquis, pendant la durée du Contrat, en contrepartie de la redevance prévue à l'article « Prix et paiement ».

En conséquence, le Progiciel doit être utilisé :

- Conformément aux stipulations du présent Contrat ainsi qu'aux prescriptions contenues dans la Documentation;
- Pour les seuls besoins personnels et internes du Client, par les Utilisateurs Nommés, à l'exclusion de tout tiers à son entreprise ou en service bureau ;

- Par un personnel autorisé qualifié qui aura préalablement suivi une formation adaptée à l'utilisation du Progiciel afin d'en obtenir les résultats désirés ;
- Sur une Configuration Agréée, et pour un site d'implantation donné tel que défini dans les Conditions Particulières (ci-après le « Site »).

La mise en place d'un hébergement du Progiciel auprès d'un tiers infogérant est autorisée, sous réserve de l'accord préalable de l'Editeur. Dans le cadre d'une infogérance, le tiers réalisant les services, son éventuel sous-traitant hébergeur et le Client sont tous trois soumis au respect des présentes conditions d'Utilisation et le Client s'en porte fort. Aucune novation n'est ainsi opérée. En outre, toutes les factures relatives au Progiciel resteront dues par le Client directement et seront payées par lui à l'Editeur.

Toute utilisation non autorisée par le Client au titre des présentes est illicite en application des dispositions de l'article L. 122-6 du Code de la propriété intellectuelle.

Le Client est autorisé à faire une copie unique du support du Progiciel à des fins de sauvegarde, de sécurité et à la conserver sur le Site.

Toute copie de sauvegarde est de plein droit la propriété de l'Editeur et devra mentionner toutes les réserves de propriété indiquées dans le Progiciel.

Conformément aux termes de la loi, l'Editeur se réserve, à titre exclusif, le droit de corriger les anomalies du Progiciel.

Dans le cas où le Client souhaiterait procéder à la décompilation du Progiciel dans un but d'interopérabilité, les Parties conviendront ensemble et préalablement des modalités d'exécution de la prestation. Tout élément du Progiciel qui serait inclus dans un ensemble logiciel distinct reste assujéti aux dispositions du présent Contrat.

#### **b) Limite à l'utilisation du Progiciel**

En acceptant la présente concession de droit d'utilisation sur le Progiciel, le Client s'interdit de porter atteinte aux intérêts légitimes de l'Editeur.

En conséquence, il s'interdit tout type d'usage non explicitement prévu par la loi au profit du Client ou non expressément autorisé par le présent Contrat, et notamment :

- D'utiliser le Progiciel ou d'en effectuer une copie de sauvegarde en dehors des conditions prévues aux présentes,
- De corriger ou de faire corriger par un tiers les éventuelles anomalies du Progiciel, sans l'accord préalable et écrit de l'Editeur,
- De consentir un prêt, une location, une cession ou tout autre type de mise à disposition du Progiciel ou de sa Documentation quel qu'en soit le moyen, y compris via le réseau Internet,
- De diffuser ou commercialiser le Progiciel, que ce soit à titre onéreux ou à titre gratuit, ou de l'utiliser à des fins de formation de tiers,
- De décompiler le Progiciel en dehors des conditions prévues au présent Contrat, et notamment à des fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un progiciel similaire, équivalent ou de substitution,
- D'adapter, de modifier, de transformer, d'arranger le Progiciel, notamment en vue de la création de fonctionnalités dérivées ou nouvelles d'un progiciel dérivé ou entièrement nouveau, sauf dans les limites définies dans la Documentation,
- De transcrire ou traduire dans d'autres langages le Progiciel, ainsi que de le modifier même partiellement, en vue notamment d'une utilisation sur toute configuration autre que la Configuration Agréée.

Le respect par le Client des dispositions ci-dessus constitue pour l'Editeur une condition essentielle de la présente licence.

#### **c) Audit**

Le Client devra fournir, sur demande de l'Editeur, un certificat attestant de l'utilisation conforme du Progiciel aux termes du présent Contrat.

Le Client devra également fournir à première demande de l'Editeur la liste du ou des Utilisateur(s) Nommé(s).

Dans le cas où le Progiciel est équipé d'une fonction permettant de retracer l'utilisation qui en est faite, le Client s'engage à activer cette fonction sur simple demande de l'Editeur et à fournir à l'Editeur le fichier contenant ces informations, ledit fichier valant certificat tel que mentionné au paragraphe ci-dessus.

Dans le cas où le Client refuserait d'activer la fonction susvisée permettant à l'Editeur de s'assurer que le Client utilise le Progiciel conformément aux présentes ou dans le cas où le Progiciel ne disposerait pas de cette fonction, l'Editeur pourra procéder à un audit sur site.

Dans le cas où le fichier ou l'audit sur site révélerait une utilisation supérieure aux droits acquis de moins de 10%, le complément de redevances serait alors facturé au Client. Si la différence était supérieure à 10%, alors le complément de redevances facturé serait augmenté de 50% ainsi que des frais d'audit engagés par l'Editeur. Par ailleurs, en cas d'utilisation par le Client d'une fonction ou d'une option pour laquelle il n'a pas acquis de droits, l'Editeur facturera alors le complément de redevances conformément au tarif en vigueur.

Les informations du Client recueillies au cours des opérations d'audit seront considérées comme des informations confidentielles au sens de l'article « Confidentialité » des présentes et ne pourront être utilisées que pour les besoins de l'audit et des régularisations éventuellement nécessaires.

#### **3.2 : Conditions d'assistance**

L'Editeur propose ses prestations de maintenance sur le Progiciel dans le cadre de trois offres : l'offre « Essentielle », l'offre « Evidence » et l'offre « Intégrale ». Sauf mention contraire figurant aux Conditions Particulières, les prestations de l'offre « Essentielle » de l'Editeur seront celles fournies par défaut au Client.

Ces prestations de maintenance portent exclusivement sur le Progiciel objet des présentes.

Par ailleurs, l'Editeur propose également des prestations de maintenance sur les Adaptations qui sont décrites à l'article 3.2.4 ci-après. Ces prestations ne seront réalisées que dans la mesure où le Client y souscrit expressément selon les conditions financières figurant dans les Conditions particulières.

#### **3.2.1 : Offre « Essentielle » de l'Editeur**

##### **a) Assistance « Essentielle »**

Dans le cadre de la maintenance du Progiciel, l'Editeur assure, au moyen d'une équipe de techniciens et spécialistes, l'assistance technique et fonctionnelle du Progiciel.

Exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture de l'Editeur, et sauf cas de force majeure tels que définis à l'article 11 des présentes, les heures d'intervention de cette équipe d'assistance sont de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 (heures de Paris) du lundi au vendredi.

L'Editeur se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires.

Pour bénéficier de l'assistance, le Client contacte, pendant les heures d'assistance, par téléphone l'équipe de techniciens de l'Editeur au numéro qui lui a été préalablement communiqué, ou se connecte au portail de l'Editeur Web Assistance, disponible 24h/24 et 7j/7 à l'URL fournie au Client au moment de la commande. Ce portail permet aux Interlocuteurs formés de déclarer des Anomalies ou toutes demandes d'assistance.

L'Editeur s'engage à prendre en charge la demande du Client dans un délai maximum de huit (8) heures ouvrées à compter de l'appel du

Client enregistré par l'équipe de techniciens de l'Editeur ou de la saisie de la déclaration du Client sur l'Extranet.

Le Délai de Prise en Charge d'une Anomalie ou d'une demande d'assistance désigne le délai nécessaire à l'affectation d'un intervenant de l'Editeur pour le traitement de la demande envoyée par le Client. La prise en charge de l'Anomalie ou de la demande par l'assistance de l'Editeur se traduit par un rappel du Client ou un mail de l'Editeur.

Le Client fournira à l'Editeur tout élément demandé par celle-ci en vue de qualifier l'Anomalie ou la demande.

La maintenance du Progiciel comprend les services suivants :

- Un accès au service de télémaintenance de l'Editeur. Ce service de télémaintenance est effectué exclusivement dans le cadre de la procédure de l'Editeur disponible auprès de l'Editeur.

La version de cette procédure en vigueur au moment de la signature du présent Contrat est transmise au Client après signature des présentes.

- La fourniture des Mises à Jour Correctives, des Mises à Jour Mineures du Progiciel sous réserve des dispositions du présent article. La nécessité de réaliser une Mise à Jour est décidée unilatéralement par l'Editeur au regard des évolutions légales et technologiques.

- Un accès à un programme de certification des connaissances des Progiciels permettant une évaluation centralisée de leurs capacités d'utilisation des logiciels.

Tout échange de programmes ou de données entre le Client et l'Editeur doit respecter les normes de support en vigueur chez l'Editeur au moment de l'envoi.

Les mises à jour devront être installées par des personnes compétentes chez le Client après avoir été testées dans un environnement de test identique à celui dans lequel le Progiciel est utilisé.

Afin de permettre à l'Editeur de réaliser le service de télémaintenance et d'identifier l'incident, le Client s'engage à permettre à l'Editeur, l'accès à distance au matériel sur lequel le Progiciel est installé ou avec lequel il est utilisé.

En cas d'incident, si le Client n'a pu mettre en œuvre les solutions préconisées par l'Editeur ou si l'Editeur n'a pu identifier l'incident, l'Editeur proposera au Client une intervention sur site si elle le juge nécessaire et après tentative d'intervention à distance via le service de télémaintenance. Toute intervention sur site sera facturée au temps passé, sur la base du tarif en vigueur au moment de l'intervention, les frais de déplacement et éventuellement de séjour restant à la charge du Client sur justificatif, étant entendu que toute journée commencée est facturée pour la totalité.

Le Client s'engage à procurer à l'Editeur un bureau, la documentation initiale remise par l'Editeur, et ses mises à jour successives éventuelles, la possibilité d'interroger un ou plusieurs membres compétents du personnel du Client, qui ont subi la difficulté en cause et le libre accès à la machine où l'incident est apparu, ainsi que le libre disposition du temps machine et de la place mémoire nécessaire à la correction dudit incident.

Le présent contrat couvre exclusivement le territoire français y compris les DOM/TOM. Il est limité à la maintenance sur le site du Client indiqué dans les Conditions Particulières. Dans le cas d'un déménagement de site ou d'un changement de machine, le Client devra en informer l'Editeur par écrit avant le déménagement ou le changement en cause.

#### **b) Services optionnels**

Au titre de l'Offre « Essentiel », le Client, en complément des services de maintenance décrits en point a) ci-dessus, peut souscrire aux services optionnels suivants :

- Top Priorité 2h (Délai de Prise en Charge) :

Pour toute Anomalie signalée à l'Editeur par le Client, via le portail de l'Editeur Web Assistance ou via les services téléphoniques, l'Editeur s'engage à prendre en charge ladite Anomalie dans un délai de deux (2) heures ouvrées.

- Vérification et Assurance du Maintien en Conditions Opérationnelles

En cas de perte de configuration d'accès au serveur par un poste de travail, l'Editeur assure une intervention en télémaintenance pour en assurer la reconfiguration dans la limite de 5 postes de travail par an. Par ailleurs, un technicien de l'Editeur intervient préventivement sur le serveur du Client tous les 6 mois afin de procéder à la vérification de la capacité du disque, de la base de données (espace, index, fragmentation) et de la sauvegarde (active et consistante).

- Astreinte Technique :

Fourniture d'une assistance téléphonique étendue sur les Progiciels pour résoudre certains problèmes techniques définis.

- Rendez-vous bilan Assistance :

Analyse des demandes d'interventions auprès de l'assistance de l'Editeur. A cette occasion il sera dressé un reporting trimestriel qui fera l'objet d'une présentation par rendez-vous téléphonique. Le reporting sera accompagné de statistiques et d'un ensemble de préconisations visant à maintenir et améliorer la performance du Client.

- Service de personnalisation

Sur la base du catalogue de services de l'Editeur, le Client peut choisir un pack d'heures des prestations.

- E-learning

Le Client peut bénéficier via internet, de l'accès à une plateforme de formation en ligne regroupant des vidéos et supports visuels d'apprentissage et révisions sur les fonctions clés et les nouveautés proposées dans les Progiciels.

- Contrat d'Expertise et de Proximité C.E.P

Afin d'assurer une amélioration continue de l'usage des Progiciels, l'Editeur propose la mise à disposition sur le site d'exploitation du Client, de l'expertise d'un consultant désigné comme interlocuteur privilégié pour permettre une exploitation optimale des Progiciels.

Ces services optionnels peuvent être disponibles aux Clients bénéficiant de l'offre Assistance « Essentiel », dans les conditions tarifaires décrites aux Conditions Particulières au moment de leur demande, et peuvent être commandés à tout moment de la durée du présent contrat. A ce titre, ces services optionnels feront l'objet d'une facturation distincte.

Si le Client n'a pas utilisé l'intégralité de ses services annuels à l'issue d'une période annuelle de maintenance, ces services ne sont pas reportables l'année suivante.

#### **3.2.2 Offre « Evidence » de l'Editeur**

##### **a) Assistance « Evidence »**

Dans le cadre de l'offre « Evidence », l'Editeur fournit au Client les prestations suivantes :

- Horaires de l'assistance téléphonique (heures de Paris) : de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 du lundi au vendredi, exception faite des

jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture de l'Editeur, et sauf cas de force majeure tels que définis à l'article 11 des présentes. L'Editeur se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires. Pour bénéficier de l'assistance, le Client contacte, pendant les heures d'assistance, par téléphone l'équipe de techniciens de l'Editeur au numéro qui lui a été préalablement communiqué, ou se connecte au portail de l'Editeur Web Assistance, disponible 24h/24 et 7j/7 à l'URL fournie au Client au moment de la commande. Ce portail permet aux Interlocuteurs formés de déclarer des Anomalies ou toutes demandes d'assistance.

- Un accès au service de télémaintenance de l'Editeur. Ce service de télémaintenance est effectué exclusivement dans le cadre de la procédure de l'Editeur disponible auprès de l'Editeur.

La version de cette procédure en vigueur au moment de la signature du présent Contrat est transmise au Client après signature des présentes.

- La fourniture des Mises à Jour Correctives, des Mises à Jour Mineures du Progiciel sous réserve des dispositions du présent article. La nécessité de réaliser une Mise à Jour est décidée unilatéralement par l'Editeur au regard des évolutions légales et technologiques.

- Un accès à un programme de certification des connaissances des Progiciels permettant une évaluation centralisée de leurs capacités d'utilisation des logiciels.

- Priorité Assistance 4h (Délai de Prise en Charge) :

Pour toute Anomalie signalée à l'Editeur par le Client, via le portail de l'Editeur Web Assistance ou via les services téléphoniques, l'Editeur s'engage à prendre en charge ladite Anomalie dans un délai de quatre (4) heures ouvrées.

- Rendez-vous bilan Assistance :

Analyse des demandes d'interventions auprès de l'assistance de l'Editeur. A cette occasion il sera dressé un reporting trimestriel qui fera l'objet d'une présentation par rendez-vous téléphonique. Le reporting sera accompagné de statistiques et d'un ensemble de préconisations visant à maintenir et améliorer la performance du Client.

- Vérification et Assurance du Maintien en Conditions Opérationnelles

En cas de perte de configuration d'accès au serveur par un poste de travail, l'Editeur assure une intervention en télémaintenance pour en assurer la reconfiguration dans la limite de 5 postes de travail par an. Par ailleurs, un technicien de l'Editeur intervient préventivement sur le serveur du Client tous les 6 mois afin de procéder à la vérification de la capacité du disque, de la base de données (espace, index, fragmentation) et de la sauvegarde (active et consistante).

- Service de personnalisation

Sur la base du catalogue de services de l'Editeur, le client peut choisir un pack d'heures des prestations. Il dispose à ce titre d'un crédit de trois (3) heures de prestation.

- E-learning

Le Client peut bénéficier via internet, de l'accès à une plateforme de formation en ligne regroupant des vidéos et supports visuels d'apprentissage et révisions sur les fonctions clés et les nouveautés proposées dans les Progiciels.

#### **b) Services optionnels**

Au titre de l'offre « Evidence », le Client, en complément des services de maintenance décrits en point a) ci-dessus, peut souscrire aux services optionnels suivants :

- Top Priorité 2h (Délai de Prise en Charge) :

L'Editeur s'engage à prendre en charge la demande du Client dans un délai de 2h ouvrés à compter de l'appel du Client enregistré par l'équipe de techniciens de l'Editeur. Au titre de l'offre Evidence, le client dispose d'un (1) appel Top Priorité 2h offert.

- Priorité Assistance 1h (Délai de Prise en Charge) :

L'Editeur s'engage à prendre en charge la demande du Client dans un délai de 1h ouvrée à compter de l'appel du Client enregistré par l'équipe de techniciens de l'Editeur.

- Astreinte Technique :

Fourniture d'une assistance téléphonique étendue sur les Progiciels pour résoudre certains problèmes techniques définis.

- Contrat d'Expertise et de Proximité C.E.P

Afin d'assurer une amélioration continue de l'usage des Progiciels, l'Editeur propose la mise à disposition sur le site d'exploitation du Client, de l'expertise d'un consultant désigné comme interlocuteur privilégié pour permettre une exploitation optimale des Progiciels

Ces services optionnels peuvent être disponibles aux Clients bénéficiant de l'offre Assistance Intégral, dans les conditions tarifaires décrites aux Conditions Particulières au moment de leur demande, et peuvent être commandés à tout moment de la durée du présent contrat. A ce titre, ces services optionnels feront l'objet d'une facturation distincte.

Si le Client n'a pas utilisé l'intégralité de ses services annuels à l'issue d'une période annuelle de maintenance, ces services ne sont pas reportables l'année suivante.

#### **3.2.3 : Offre « Intégrale » de l'Editeur**

##### **a) Assistance « Intégrale »**

Dans le cadre de l'offre « Intégral », l'Editeur fournit au Client les prestations suivantes :

- Horaires de l'assistance téléphonique (heures de Paris) : de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 du lundi au vendredi, exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture de l'Editeur, et sauf cas de force majeure tels que définis à l'article 11 des présentes. L'Editeur se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires. Pour bénéficier de l'assistance, le Client contacte, pendant les heures d'assistance, par téléphone l'équipe de techniciens de l'Editeur au numéro qui lui a été préalablement communiqué, ou se connecte au portail de l'Editeur Web Assistance, disponible 24h/24 et 7j/7 à l'URL fournie au Client au moment de la commande. Ce portail permet aux Interlocuteurs formés de déclarer des Anomalies ou toutes demandes d'assistance.

- Un accès au service de télémaintenance de l'Editeur. Ce service de télémaintenance est effectué exclusivement dans le cadre de la procédure de l'Editeur disponible auprès de l'Editeur.

La version de cette procédure en vigueur au moment de la signature du présent Contrat est transmise au Client après signature des présentes.

- La fourniture des Mises à Jour Correctives, des Mises à Jour Mineures et Majeures du Progiciel sous réserve des dispositions du présent article. La nécessité de réaliser une Mise à Jour est décidée unilatéralement par l'Editeur au regard des évolutions légales et technologiques.

- Priorité Assistance 2h (Délai de Prise en Charge) :

Pour toute Anomalie signalée à l'Editeur par le Client, via le portail de l'Editeur Web Assistance ou via les services téléphoniques, l'Editeur s'engage à prendre en charge ladite Anomalie dans un délai de deux (2) heures ouvrées sur une base de 80% des appels.

- Un accès à un programme de certification des connaissances des Progiciels permettant une évaluation centralisée de leurs capacités d'utilisation des logiciels.

- Rendez-vous bilanciel technique annuel sur demande du Client, en accord avec les deux parties.

A cette occasion, un technicien réalise à distance un audit d'utilisation de l'environnement informatique du Client, et lui remet à l'issue du rendez-vous un bilan technique présentant des préconisations et des axes d'amélioration de son environnement.

- Prestations de sécurité technique

Sur simple demande du client, l'Editeur intervient par télémaintenance pour procéder à la réinstallation et la remise en marche du Progiciel ou des solutions périphériques installées par l'Editeur, conformément aux prérequis techniques de l'installation initiale, suivant les modalités et conditions disponibles chez l'Editeur.

- Vérification et Assurance du Maintien en Conditions Opérationnelles

En cas de perte de configuration d'accès au serveur par un poste de travail, l'Editeur assure une intervention en télémaintenance pour en assurer la reconfiguration dans la limite de 5 postes de travail par an. Par ailleurs, un technicien de l'Editeur intervient préventivement sur le serveur du Client tous les 6 mois afin de procéder à la vérification de la capacité du disque, de la base de données (espace, index, fragmentation) et de la sauvegarde (active et consistante).

- Service de personnalisation

Sur la base du catalogue de services de l'Editeur, le client peut choisir un pack d'heures des prestations. Il dispose à ce titre d'un crédit de six (6) heures de prestation. Pour les prestations commandées au-delà du crédit évoqué ci-avant, ces services optionnels feront l'objet d'une facturation distincte.

- E-learning

Le Client peut bénéficier via internet, de l'accès à une plateforme de formation en ligne regroupant des vidéos et supports visuels d'apprentissage et révisions sur les fonctions clés et les nouveautés proposées dans les Progiciels.

#### **b) Services optionnels**

Au titre de l'offre « Intégrale », le Client, en complément des services de maintenance décrits en point a) ci-dessus, peut souscrire aux services optionnels suivants :

- Astreinte Technique :

Fourniture d'une assistance téléphonique étendue sur les Progiciels pour résoudre certains problèmes techniques définis.

- Contrat d'Expertise et de Proximité C.E.P

Afin d'assurer une amélioration continue de l'usage des Progiciels, l'Editeur propose la mise à disposition sur le site d'exploitation du Client, de l'expertise d'un consultant désigné comme interlocuteur privilégié pour permettre une exploitation optimale des Progiciels.

Ces services optionnels peuvent être disponibles aux Clients bénéficiant de l'offre Assistance Intégral, dans les conditions tarifaires décrites aux Conditions Particulières au moment de leur demande, et peuvent être commandés à tout moment de la durée du présent contrat.

A ce titre, ces services optionnels feront l'objet d'une facturation distincte.

Si le Client n'a pas utilisé l'intégralité de ses services annuels à l'issue d'une période annuelle de maintenance, ces services ne sont pas reportables l'année suivante.

#### **3.2.4 : Maintenance des Adaptations**

Le Client peut souscrire auprès de l'Editeur à des prestations de maintenance pour les Adaptations, expressément mentionnées aux Conditions Particulières. Ces prestations complètent les prestations d'assistance du Progiciel, et font l'objet d'une redevance annuelle complémentaire dont le montant figure aux Conditions Particulières.

Dans les paragraphes 3.2.4 et 3.3.1, le terme « Anomalie » désigne un dysfonctionnement reproductible d'une Adaptation empêchant son utilisation conformément à la Documentation.

Les services de maintenance des Adaptations comprennent exclusivement :

- La correction des Anomalies dûment identifiées dans les Adaptations,

- Un service de télémaintenance prenant en charge la maintenance des Adaptations,

- Une assistance relative à la maintenance sur les Adaptations.

Pour tout recours aux services de maintenance, le Client signalera à l'Editeur via le portail de l'Editeur Web Assistance les Anomalies constatées dans l'utilisation des Adaptations, en décrivant l'événement dans une fiche de dialogue et, au besoin, en les commentant au téléphone. L'Editeur prendra en compte les Anomalies, en effectuera le diagnostic, opérera le cas échéant les corrections logicielles nécessaires et informera le Client de son diagnostic et de ses actions.

#### **3.3 : Exclusion des services d'assistance**

##### **3.3.1 : Le service de maintenance du Progiciel ne comprend pas :**

- La fourniture d'un Nouveau Produit

- Les frais d'installation des Mises à Jour fournies et les déplacements nécessaires ;

- Les travaux rendus nécessaires sur les Adaptations par l'installation de la Mise à Jour, sauf si le Client souscrit au service complémentaire de maintenance des Adaptations, dans les conditions définies à l'article 3.2.4, et sous réserve du paiement de la redevance additionnelle correspondant telle que définie dans les Conditions Particulières;

- Tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés dans le présent Contrat, y compris la formation par téléphone du personnel du Client ;

- La maintenance concernant les versions, modules, options ou produits futurs que l'Editeur fournit au titre de licences complémentaires distinctes

L'Editeur n'assurera pas les services de maintenance dans les cas suivants:

- Les Anomalies que l'Editeur ne peut reproduire sur la version standard en cours ;

- Demande d'intervention sur des versions N-2 et antérieures du Progiciel;

- Utilisation du Progiciel non conforme à la Documentation et, en particulier, non-respect par le Client des procédures de sauvegarde préconisées par l'Editeur ;

- Non accessibilité ou non disponibilité des équipements sur lesquels le Progiciel est installé ou avec lesquels il est utilisé, ne permettant pas la réalisation des services de télémaintenance ;

- Poursuite de l'exploitation du Progiciel sans l'accord de l'Editeur, consécutivement à un incident ;

- Modification de Progiciel par le Client ou un tiers sans l'accord de l'Editeur ;
- Changement de tout ou partie du matériel ou des logiciels périphériques les rendant par la suite non compatibles avec le Progiciel, sauf accord préalable écrit de l'Editeur ;
- Défaillance de l'ordinateur, de ses périphériques ou du réseau du Client empêchant le fonctionnement normal du Progiciel ;
- Tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés dans le présent Contrat, y compris la formation par téléphone du personnel du Client, les changements de configuration et paramétrages.

### **3.3.2 : Le service de maintenance des Adaptations ne comprend pas :**

- Les mises à jour des Adaptations;
- La prise en charge des travaux rendus nécessaires par suite du changement de tout ou partie du matériel ou d'une modification importante des logiciels de base ;
- Le paramétrage des Adaptations, les modifications d'états des Adaptations ;
- Les travaux supplémentaires consécutifs au déménagement des machines sur un autre site ou au changement de personnel ;
- Les travaux consécutifs à la mise en conformité des Adaptations avec une nouvelle version du Progiciel ;
- La correction des données ;
- Les états Crystal Report, les requêtes ou traitements développés par le Client en interne ou par un tiers, sauf si ces derniers ont fait l'objet d'une phase d'appropriation ;
- L'assistance par téléphone, les échanges entre les Parties devant être réalisés par le biais de fiches de dialogue.

### **Article 4 – Durée**

**4.1** - La durée du droit d'Utilisation des Progiciels et d'accès aux services d'assistance associés est de trente six (36) mois (ci-après « Période Initiale ») à compter de la date indiquée dans la partie « Désignation » des Conditions Particulières, et à défaut de mention, à compter de la date de signature des présentes.

Ces droits sont reconduits tacitement pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'Editeur ou le Client par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période en cours.

Après la Période Initiale et pour poursuivre l'Utilisation des Progiciels, le Client devra payer, au plus tard à la date de reconduction des droits, la totalité des redevances dues pour la nouvelle période annuelle. A défaut de paiement, le Client ne pourra plus Utiliser les Progiciels et les services d'assistance associés, l'Utilisation des Progiciels et l'accès aux services d'assistance étant directement assujettis à la souscription et au paiement annuels des droits d'Utilisation et d'assistance tels qu'ils figurent aux Conditions Particulières.

**4.2** - En ce qui concerne les services complémentaires, dans la mesure où le Client y souscrirait, le contrat entre en vigueur, pour la période contractuelle restante du Contrat, à partir de la signature des Conditions Particulières.

Ces services complémentaires se reconduisent, pour des périodes annuelles, dans les conditions de l'article 4.1.

Il est convenu que le Client peut dénoncer partiellement le Contrat à l'échéance, et sous réserve du préavis ci-dessus, afin de ne plus bénéficier des services complémentaires figurant aux Conditions Particulières. Dans ce cas, la facturation de l'échéance suivante sera adaptée par l'Editeur en fonction des services conservés par le Client.

**4.3** - En ce qui concerne la maintenance des Adaptations, dans la mesure où le Client y souscrirait, le contrat entre en vigueur, pour la période contractuelle restante du Contrat, à partir de la signature du procès-verbal de réception des Adaptations ou, le cas échéant, de la date de fin de garantie des Adaptations, telle que prévue au contrat de prestations.

Elle se reconduit, pour des périodes annuelles, dans les conditions de l'article 4.1.

Il est convenu que le Client peut dénoncer partiellement le Contrat à l'échéance, et sous réserve du préavis ci-dessus, afin de ne plus bénéficier des prestations complémentaires figurant à l'article 3.2.3. Dans ce cas, la facturation de l'échéance suivante sera adaptée par l'Editeur en fonction des prestations conservées par le Client.

### **Article 5 – Prix et paiement**

#### **5.1 : Droit d'entrée Progiciel**

L'Utilisation des Progiciels est assujettie au paiement, lors de la signature des présentes, du droit d'entrée logiciel exigible conformément aux dispositions du tarif en vigueur au moment de la commande ou au prix fixé dans les Conditions Particulières.

#### **5.2 : Redevance annuelle**

Le droit annuel d'Utilisation (DUA) est facturé, terme à échoir, à chaque date anniversaire. La première redevance annuelle est payée dans les conditions fixées aux Conditions Particulières.

En contrepartie du droit d'Utilisation des Progiciels qui lui est concédé et des services d'assistance fournis par l'Editeur, le Client s'engage à régler le montant de la redevance annuelle qui variera en fonction du nombre de postes et du niveau d'assistance souhaités. Les redevances sont payables par tout moyen et notamment la Lettre de Change Relevée (LCR) magnétique à 30 jours date de facture.

#### **5.3 : Redevance des services optionnels**

En contrepartie des services optionnels, le Client s'engage à verser une redevance annuelle complémentaire définie aux Conditions Particulières, étant entendu que la facturation de la 1ère année se fera au prorata de la période contractuelle restante du Contrat.

#### **5.4 : Absence ou retard de règlement**

Dans le cas où le Client n'aurait pas réglé le montant de la redevance annuelle, l'Editeur se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution des services, et ce jusqu'au complet paiement du prix. Le Client reconnaît, par ailleurs, avoir été averti que l'absence, totale ou partielle, de règlement conduira à l'arrêt de l'Utilisation des Progiciels, la redevance annuelle facturée couvrant à la fois le droit d'Utilisation et l'accès aux services d'assistance. Tout retard de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application de pénalités de retard au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal, calculées par jour de retard.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1342-10 alinéa 1er du Code Civil, il est expressément convenu que dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le client procèderait à un règlement partiel, l'Editeur sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

#### **5.5 : Révision de tarif**

L'Editeur se réserve la possibilité de réviser annuellement, à chaque renouvellement, le montant de la redevance de maintenance en appliquant le nouveau tarif en vigueur.

Cette augmentation sera appliquée annuellement à chaque date anniversaire pour les prestations facturées annuellement, ou à la première échéance suivant le 1er janvier de chaque année pour les prestations facturées trimestriellement, ou chaque 1er janvier pour les prestations facturées mensuellement.

En cas de modification des services proposés, la redevance pourra également être révisée. Dans ce cas et sauf instruction contraire du Client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard un (1) mois après la notification de la modification, les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit. Le Contrat sera résilié à défaut d'accord entre les Parties.

Enfin, dans l'hypothèse où le Client continue à utiliser une version N-2 et antérieure, l'Editeur pourra décider d'augmenter de plein droit pendant le Contrat moyennant un mois de préavis notifié par lettre

recommandée avec accusé de réception, la redevance sans limitation de plafond. Cette augmentation viendra s'additionner à l'augmentation annuelle prévue au premier paragraphe du présent article et cessera à compter du moment où le Client aura procédé à une mise à jour sur une version N ou N-1.

#### **Article 6 – Impôts et taxe**

La responsabilité de chacune des Parties relative au paiement d'impôts liés au présent Contrat sera établie de la manière suivante : Chaque Partie sera responsable du paiement de ses propres impôts sur les sociétés (ou équivalent national).

Chaque Partie sera responsable du paiement de toute taxe sur le chiffre d'affaires, le crédit-bail, la propriété mobilière ou toutes autres taxes sur les équipements, les logiciels qui lui appartiennent ou qu'elle utilise au titre d'un crédit-bail, y compris le cas échéant tout crédit-bail souscrit au titre du présent Contrat, et pour lequel la Partie est financièrement responsable.

Tous les prix indiqués au présent Contrat ou perçus du fait de l'exécution de ce Contrat sont mentionnés hors taxes (c'est-à-dire hors taxes sur le chiffre d'affaires, sur l'utilisation, la valeur ajoutée, retenue à la source, hors prélèvements et taxes similaires). De telles taxes seront à la charge du Client et payées par ce dernier au taux et selon les modalités prévues par la loi au moment de leur exigibilité.

Si une retenue à la source est applicable au titre du paiement des factures dues dans le cadre du présent Contrat, alors les sommes dues par le Client feront l'objet d'un « gross up » de telle sorte qu'après la retenue à la source, l'Editeur recevra l'intégralité du prix initial convenu.

L'Editeur fera tous les efforts raisonnablement nécessaires afin d'aider le Client à obtenir les réductions ou exemptions de toute retenue à la source qui serait supportée par le Client, en lui fournissant tout certificat d'impôts, ou autre preuve établissant un impôt, et qui soit acceptable par les autorités fiscales compétentes.

Les Parties coopèrent pleinement afin, d'une part, de permettre à chacune d'elle de déterminer avec précision sa propre responsabilité fiscale en ce qui concerne les transactions découlant du présent Contrat et d'autre part, de réduire cette responsabilité au minimum légal autorisé et pratiqué dans ces circonstances.

Chaque Partie certifie et s'engage à faire sa déclaration d'impôts, et à payer les taxes dues, qui découlent ou se rattachent à la fourniture réalisée au titre du présent Contrat.

#### **Article 7 – Garantie contractuelle**

L'Editeur garantit que le Progiciel est conforme à sa Documentation. Cette garantie est valable trois (3) mois à compter de la date de livraison. En cas d'anomalie détectée durant cette période, l'Editeur en assurera gratuitement et dans les meilleurs délais la correction, sous réserve que les éventuelles anomalies détectées soient reproductibles, et que leur existence ait été dûment signalée à l'Editeur dans le délai de la garantie.

Sont expressément exclues de la garantie les prestations demandées à la suite d'une intervention ou d'une modification non autorisée, d'une erreur de manipulation ou d'une Utilisation non conforme à la documentation ou non conforme aux manuels de documentation des modules du Progiciel, ou encore à la suite d'une anomalie engendrée par une autre application du Client non fournie par l'Editeur.

Les Parties écartent expressément au titre des présentes, et le Client l'accepte, l'application des dispositions légales relatives à la garantie pour les défauts ou vices cachés du Progiciel.

L'Editeur n'est tenu à aucune autre garantie au titre du droit d'Utilisation consenti.

#### **Article 8 – Responsabilité**

Les Progiciels sont utilisés sous les seuls directions, contrôle et responsabilité du Client.

Dans le cadre des présentes, les parties conviennent que l'Editeur est soumis à une obligation de moyens.

L'Editeur ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de toute contamination par tout virus des fichiers du Client et des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination. En aucun cas, l'Editeur n'est responsable à l'égard du Client ou de tiers, des préjudices indirects tels que pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, pertes de données et/ou de fichiers.

En tout état de cause, l'Editeur ne sera pas tenu pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des services fournis. En outre, la responsabilité de l'Editeur ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance téléphonique ou de conseils n'émanant pas de l'Editeur lui-même.

En aucun cas, l'Editeur ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes. Il appartient au Client de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires régulièrement.

En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité de l'Editeur, et ce y compris au titre de la loi n°98-389 du 19 Mai 1998, les dommages et intérêts et toutes réparations dues par l'Editeur au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder les sommes versées par le Client en contrepartie du droit annuel d'Utilisation et d'assistance dûment acquitté pour la période annuelle en cours pour le Progiciel concerné ou l'Adaptation concernée. Par ailleurs, en cas de dommage corporel causé par l'Editeur ou l'un de ses préposés, l'Editeur indemnisera la victime conformément aux dispositions légales applicables.

Il est expressément convenu entre les parties et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les dispositions des présentes conditions établissent une répartition des risques entre l'Editeur et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

#### **Article 9 – Propriété et Garantie de propriété intellectuelle**

##### **9.1 : Propriété**

L'Editeur garantit au Client qu'il est titulaire soit des droits patrimoniaux sur les Progiciels et leur Documentation, soit d'une autorisation de l'auteur des Progiciels et qu'il peut en conséquence librement accorder au Client le droit d'Utilisation prévu aux présentes.

La concession du droit d'Utilisation des Progiciels n'entraîne pas transfert des droits de propriété au profit du Client. Les Progiciels restent la propriété de l'Editeur ou de leur auteur, quels que soient la forme, le langage, le support du programme ou la langue utilisée.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de l'Editeur sur les Progiciels. A ce titre, il maintiendra en bon état toutes les mentions de propriété et/ou de copyright qui seraient portées sur les éléments constitutifs des Progiciels et de la Documentation ; de même, il fera figurer ces mentions sur toute reproduction totale ou partielle qui serait autorisée par l'Editeur, et notamment sur la copie de sauvegarde.

Les Progiciels peuvent intégrer des technologies tierces appartenant à d'autres éditeurs. Les droits concédés sur ces technologies sont soumis au respect de différents droits et obligations qui s'imposent aux Clients. A défaut de respect de ces droits et obligations, l'Editeur s'autorise à prendre toute mesure nécessaire pour faire cesser les troubles observés.

##### **9.2 : Garantie en contrefaçon**

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par les Progiciels d'un droit de propriété intellectuelle en France, l'Editeur pourra, à son choix et à ses frais, soit remplacer ou modifier la totalité ou une partie quelconque des Progiciels, soit obtenir pour le Client une licence

d'Utilisation, pour autant que le Client ait respecté les conditions suivantes :

- Que le Client ait accepté et exécuté l'intégralité de ses obligations aux termes du présent document,
- Que le Client ait notifié à l'Editeur, sous huitaine, par écrit, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette allégation,
- Que l'Editeur soit en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client, et pour ce faire, que le Client collabore loyalement avec l'Editeur en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense,

Dans le cas où aucune de ces mesures ne serait raisonnablement envisageable, l'Editeur pourra unilatéralement décider de mettre fin à la licence des Progiciels contrefaisant et rembourser au Client les redevances acquittées pour lesdites licences.

L'Editeur n'assumera aucune responsabilité dans le cas où les allégations seraient relatives à :

- L'Utilisation d'une version des Progiciels autre que la version en cours et non modifiée, si la condamnation aurait pu être évitée par l'utilisation de la version en cours et non modifiée,
- La combinaison et la mise en œuvre, ou l'Utilisation des Progiciels avec des programmes ou des données non fournis par l'Editeur.

Les dispositions du présent article définissent l'intégralité des obligations de l'Editeur en matière de contrefaçon ou de droit d'auteur.

#### **Article 10 – Résiliation**

##### **10.1 : Résiliation pour manquement du Client**

Indépendamment des dispositions de l'article 4, en cas de manquement par le Client à l'une des obligations définies aux présentes conditions, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'Editeur aura la faculté de résilier le droit d'Utilisation des Progiciels et les services d'assistance associés en cours sans remboursement des sommes déjà versées à ce titre pour la période annuelle en cours, et sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre.

Le Client est informé que toute résiliation des présentes aura pour conséquence l'arrêt de l'utilisation du Progiciel.

##### **10.2 : Conséquences de la résiliation**

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à l'initiative de l'Editeur ou du Client, le Client s'engage à cesser d'Utiliser les Progiciels ainsi que toute copie qu'il aurait pu effectuer avant la date de résiliation.

Il s'engage à restituer les Progiciels, sa documentation et tout autre élément relatif au Progiciel dans un délai au plus tard de quinze (15) jours à compter de la date de Résiliation.

#### **Article 11 - Force Majeure**

La responsabilité des Parties sera entièrement dérogée si l'inexécution, par l'une ou l'autre, d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du contrat et les Parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un (1) mois, le présent contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions

gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

#### **Article 12 – Confidentialité**

Les parties pourront, en application du présent contrat, avoir accès à des informations confidentielles de l'autre partie. Sont des informations confidentielles les termes et prix du présent contrat, le Progiciel et toutes autres informations indiquées comme telles.

Ne sont pas des informations confidentielles celles qui, en l'absence de faute, se trouvent dans le domaine public; celles dont la partie réceptrice était en possession avant leur communication, sans les avoir reçues de l'autre partie; celles qui sont communiquées aux parties par des tiers, sans condition de confidentialité; et celles que chaque partie développe indépendamment.

La partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre information confidentielle, et ne pourra les communiquer ou les divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre partie ou dans la mesure éventuellement requise par la Loi. Les parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation du présent contrat. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité du présent contrat et pendant les deux (2) ans qui suivront sa fin.

Tous les documents communiqués par l'Editeur au titre du présent document resteront sa propriété exclusive et lui seront restitués sur simple demande de sa part.

#### **Article 13 – Sources**

L'Editeur est adhérent à l'A.P.P. (Agence pour la Protection des Programmes) auprès de qui elle dépose régulièrement les programmes sources et leurs différentes mises à jour.

#### **Article 14 – Cession**

Le Contrat ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, de la part du Client, sans autorisation, écrite, expresse et préalable de l'Editeur.

L'Editeur peut librement céder le présent Contrat à toute société appartenant au Groupe de l'Editeur sous réserve que cette dernière assure vis-à-vis du Client tous les droits et obligations souscrits par l'Editeur dans le présent Contrat. L'Editeur sera libéré de ses obligations à la date de cession du Contrat.

#### **Article 15 – Contrôle**

Le Client s'engage à permettre le contrôle des conditions dans lesquelles les Progiciels sont utilisés, par toute personne mandatée à cette fin par l'Editeur, en tout lieu et à tout moment.

#### **Article 16 – Données**

##### **16.1 Données Personnelles**

Dans le cadre de l'exécution des présentes, l'Editeur s'engage à assurer la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel du Client auxquelles elle aura accès. A ce titre, les données collectées (y compris les adresses IP) ont pour seule finalité l'exécution des services de maintenance. Les données à caractère personnel ne feront l'objet d'aucune communication sauf à ce que celle-ci soit requise par l'effet de la loi

Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des prestations. Le Client reste toutefois responsable de tout traitement de données à caractère personnel réalisé aux fins des présentes et s'engage à prendre toutes les mesures administratives et légales nécessaires préalablement à l'intervention de l'Editeur.

##### **16.2 Données Statistiques**

Le Client accepte expressément que l'Editeur puisse utiliser les données collectées issues de l'utilisation du Progiciel par le Client et préalablement anonymisées, à des fins statistiques et pour l'amélioration du Progiciels dès lors que ces données ne constituent pas des données à caractère personnel.

#### **Article 17 – Non sollicitation du Personnel**

Le Client renonce à engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de l'Editeur, quelle que soit sa spécialisation et même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur. Toute rémunération occulte est également interdite.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de deux (2) ans à compter de l'expiration de ce dernier. Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager l'Editeur en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ.

#### **Article 18 – Incoterm**

Toute vente se fera selon l'incoterm EXW « lieu de stockage de la société de l'Editeur en France ». Néanmoins, par dérogation, l'Editeur organisera le transport et l'assurance des marchandises jusqu'au point de livraison pour le compte de l'acquéreur.

En outre, en dépit de l'incoterm utilisé, le dédouanement à l'exportation de France se fera par l'Editeur au nom et pour son compte.

#### **Article 19 – Exportation**

Le Client s'engage à respecter strictement les lois et règlements en matière d'exportation en vigueur en France et aux Etats-Unis.

#### **Article 20 – Dispositions diverses**

**Sécurité** : l'Editeur se réserve le droit de ne pas effectuer les services d'assistance sur site dans les pays dont la destination est "formellement et dans tous les cas" déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères.

Par ailleurs, l'Editeur conformément à sa politique d'intervention à l'étranger, et de gestion de ses risques, se réserve également le droit de refuser un engagement dans un pays donné pour différentes raisons : sécurité de ses salariés, instabilité politique, risque climatique, pandémie, etc. En cas de survenance d'un tel événement, l'Editeur se réserve le droit de suspendre les Prestations et de procéder au rapatriement de ses salariés ou ses sous-traitants et ce sans avoir à payer une quelconque indemnité ou pénalité au Client.

Dans l'hypothèse où les salariés ou les sous-traitants de l'Editeur seraient amenés à effectuer leurs prestations hors du territoire français, le Client s'engage à ce qu'ils bénéficient au minimum des mêmes mesures de sécurité que ses propres salariés.

**Engagements des parties** : Les Parties conviennent que la validation du bon de commande, la conclusion et le renouvellement du contrat, ainsi que le paiement des redevances et/ou des factures émises, signifient que le Client a pris connaissance et a accepté les conditions générales en vigueur à la date de cette validation, conclusion, renouvellement ou paiement. Le Client est informé que ces conditions générales sont accessibles sur le site <http://akanea.com/> conformément aux articles 1125 et 1127-1 du Code civil. Les versions antérieures des conditions générales depuis le site <http://akanea.com/r> sont également disponibles sur le site <http://akanea.com/>. Les Parties conviennent ces mises à disposition ne sont réalisées que dans un but informatif et n'impliquent pas l'applicabilité de ces versions antérieures. Il est entendu que les présentes conditions générales annulent et remplacent

les conditions générales acceptées antérieurement entre les parties ayant le même objet et en cours d'exécution. Il prévaut sur tout document unilatéral de l'une des parties, y compris le bon de commande du Client. Les éventuelles conditions spécifiques prévues aux Conditions Particulières dûment signée par les deux parties seront toutefois applicables aux Progiciels exclusivement désignés dans ledit document. Toute annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par le Client n'aura de valeur que si elle est acceptée expressément par l'Editeur.

**Modifications des Prestations** : Les demandes de modifications du Client relatives aux Prestations accomplies en application du présent contrat seront effectuées par écrit. Cette condition s'applique de façon générale à toute demande de modification, y compris les changements de planification ou de spécification. Un nouveau devis sera alors présenté par l'Editeur au Client.

**Renonciation** : Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause. Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de l'Editeur ayant trait à l'exécution du présent contrat et qui serait formulé plus de douze (12) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre de l'Editeur ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel elle appartient.

**Imprévision** : Par dérogation à l'article 1195 du code civil, en cas de changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rendant l'exécution excessivement onéreuse pour le Client, celui-ci ne pourra pas prétendre à une renégociation du contrat.

**Références** : l'Editeur se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur une liste de références

**Notifications** : Toutes les notifications requises par le présent contrat seront effectuées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et seront réputées valablement effectuées aux adresses indiquées dans le Bon de Commande concerné, sauf si une notification de changement d'adresse a été effectuée. Nonobstant les notifications prévues par lettre recommandée avec avis de réception, les Parties conviennent que des informations relatives à la conclusion ou à l'exécution du contrat pourront être transmises par courrier électronique. Notamment, conformément à l'article 1126 du Code civil, le Client reconnaît que l'Editeur peut lui adresser par courrier électronique toute notification relative à l'évolution et la modification du Contrat. Dès lors, le Client accepte expressément l'usage de ce mode de communication. Les Parties conviennent que les courriers électroniques échangés entre elles constitueront des modes de preuve valable de la teneur de leurs échanges et de leurs engagements.

**Nullité partielle** : La déclaration de nullité ou d'inefficacité d'une quelconque stipulation du présent contrat n'entraîne pas de plein droit la nullité ou l'inefficacité des autres stipulations sauf si l'équilibre du contrat s'en trouvait modifié.

#### **Article 21 – Loi et attribution de compétence**

**Les présentes conditions sont soumises à la loi française**

**En cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.**

**En cas d'opposition du Client à une requête en injonction de payer, compétence expresse est également attribuée au Tribunal de Commerce de Paris.**