

CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SERVICES SAAS

1. Mise à Disposition

1.1 Définition

A compter de la Mise à Disposition, telle que définie dans les Conditions générales, le Client dispose d'un délai de 5 jour ouvrés pour (i) confirmer l'accès au Progiciel et (ii) faire valoir au Prestataire, par écrit, toute Anomalie.

La réception est réputée acquise de manière tacite en l'absence de réserves émises par le Client dans le délai de trente (30) jours précités.

2. Droit d'accès aux Services

Sauf mention contraire de la Proposition Commerciale, le Progiciel est installé sur le Matériel hébergé auquel le Client accède à distance. Le Client Utilisera les Services conformément aux instructions et politiques raisonnables établies périodiquement par le Prestataire et communiquées au Client. Le Prestataire concède au Client, pour la durée du Contrat, et sous réserve du paiement des redevances correspondantes, le droit d'Utilisation du Progiciel. Les droits concédés sont personnels, non exclusifs, non cessibles et non transférables. Le Client utilisera les services exclusivement pour les besoins de sa gestion interne, dans la limite des droits concédés au Client au titre du Contrat. Toute autre utilisation, et notamment toute mise à disposition à des tiers, y compris à titre gratuit, est strictement interdite. Le Prestataire se réserve la faculté d'assortir le Progiciel d'un dispositif technique susceptible d'empêcher tout usage du Progiciel non expressément autorisé au titre du Contrat.

Le nombre d'Utilisateurs autorisés à accéder aux Services sera déterminé dans la Proposition commerciale et le Prestataire aura la possibilité de vérifier le respect par le Client de ces dispositions, via la clause « Audit » des Conditions Générales.

3. Modalités d'accès aux Services

L'Utilisateur pourra se connecter, personnellement et à tout moment au Progiciel à l'exception des Plages de Maintenance, à partir du Matériel du Client, en utilisant ses Identifiants.

L'accès s'effectue à partir des Postes de travail du Client.

Chaque Utilisateur, choisi par le Client, sera identifié de manière unique au moyen :

D'un identifiant « login » attribué à l'Utilisateur par le Prestataire,

D'un mot de passe initialement communiqué à l'Utilisateur par le Prestataire puis éventuellement personnalisé par l'Utilisateur à la première connexion.

Le Client utilisera l'Identifiant qui lui aura été communiqué lors de chaque connexion aux Services.

L'Identifiant est destiné à réserver l'accès aux fonctionnalités objets du Contrat aux Utilisateurs du CLIENT, à protéger l'intégrité et la disponibilité des fonctionnalités, l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données Client telles que transmises par les Utilisateurs.

La Documentation afférente au Progiciel sera remise au Client pour permettre à celui-ci de l'utiliser, de façon conforme.

4. Encadrement de l'accès aux Services et restrictions

Le Client veillera à ce que les Utilisateurs satisfassent aux conditions d'Utilisation applicables. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre l'accès d'un Utilisateur aux Services si le Prestataire estime raisonnablement que ledit Utilisateur n'a pas respecté les conditions d'Utilisation applicables ou Utilise les Services d'une façon inappropriée. Le Prestataire n'a toutefois aucune obligation de procéder à une vérification systématique des conditions d'Utilisation des Services par les Utilisateurs.

Le Client prendra les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des Identifiants, de manière à éviter toute intrusion de tiers sur le Matériel hébergé.

Le Client accepte de se conformer (et se porte fort d'assurer la conformité des Utilisateurs) aux règles d'administration, de sécurité et de confidentialité suivantes :

- Il est interdit de se connecter sous une fausse identité ou avec le compte d'un tiers ;
- Il est interdit de créer des comptes d'utilisateurs par des moyens automatisés, sous des prétextes fallacieux ou par des moyens frauduleux ;
- Il est interdit d'effectuer des modifications, des adaptations, des traductions ou de l'ingénierie inverse sur une partie quelconque du Progiciel ;
- Le Client est tenu de notifier au Prestataire sans délai de toute violation du système de sécurité des Services, y compris, sans s'y limiter, en cas d'utilisation non autorisée de ses Identifiants ;
- Le Client est seul responsable de la garde de ses Identifiants et s'engage à ce qu'aucune personne non autorisée n'ait accès aux Services ;
- Le Client assume la responsabilité de la sécurité du Matériel ;
- Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins non prévues au Contrat ou à des fins illégales ;
- Le Client s'engage à ne pas participer à des activités susceptibles d'interférer avec les Services ou les serveurs ou réseaux connectés aux Services, ou de les interrompre.

Le Client maintiendra le Matériel en conformité avec les prérequis communiqués périodiquement par le Prestataire (et disponibles sur demande) afin que le Prestataire puisse fournir les Services, étant précisé que les Mises à jour et Versions peuvent modifier les prérequis à respecter.

Toute modification du Matériel à partir duquel le Client accède au Progiciel ou utilisé par le Client en interaction avec le Progiciel est effectuée sous la responsabilité du Client, notamment en termes de compatibilité. Il est informé que toute modification peut le priver d'accès ou détériorer les conditions d'accès aux Services ou d'Utilisation. Le Client peut

demander au Prestataire toute information utile relative à la compatibilité, et ce dernier est tenu de lui répondre dans un délai raisonnable.

Le Client s'interdit d'utiliser le Progiciel ou certaines API(s) mises à disposition par le Prestataire (les API(s) étant définies comme les programmes informatiques permettant l'interfaçage entre le Progiciel et les applications informatiques du Client) d'une façon qui aurait pour but ou pour effet de créer des engorgements, des saturations des situations de blocage du Progiciel ou des API(s). Dans un tel cas de figure, le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre l'accès au Progiciel ou aux API(s) pour la durée qu'il estimera nécessaire et, s'il suspecte une sollicitation malveillante du Progiciel ou des API(s), il pourra résilier le Contrat ou couper l'accès au Progiciel ou aux API(s) sans avoir à fournir de justificatif.

En tout état de cause, en cas d'interfaçage entre le Progiciel et les applications informatiques du Client par le biais d'API(s) le Client garantit que ses applications ne sont pas porteuses de virus, de chevaux de Troie, de Worms, time bombs, cancelbots, easter eggs ou autres programmes informatiques de nature à endommager, affecter de manière préjudiciable, intercepter ou exproprier tout système, données ou autres informations personnelles. A défaut, le Client convient qu'une telle situation permettra au Prestataire de suspendre les Services hébergés et/ou résilier le Contrat et/ou lui permettre d'engager la responsabilité du Client.

4. Qualité générale des Services

Le Prestataire réalisera tous les efforts raisonnables pour assurer une disponibilité des Services au selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,5 % pendant tous les cycles de facturation mensuels (excluant les plages de maintenance programmées).

Un Service « premium » peut être proposé au Client en option et en cas de souscription à ce Service, le Prestataire s'engage à respecter les niveaux de services prévus.

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de la fiabilité, ni de la

disponibilité des lignes de communication utilisées par le Client pour accéder aux Services. Le Client est informé de la nécessité de disposer de lignes de télécommunication fiables pour accéder aux Services. Le Prestataire rappelle et le Client reconnaît et accepte l'aléa technique et les limites du réseau Internet. Le Client choisit seul l'opérateur, fournisseur d'accès au réseau. Le Prestataire n'est pas responsable des choix d'opérateur et FAI, ni des interruptions, vitesses d'accès depuis le Matériel et défaillances du réseau. En particulier, eu égard à la complexité d'Internet, de l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, de l'afflux à certaines heures des utilisateurs, des goulots d'étranglement sur lesquels le Prestataire n'a pas de maîtrise, la responsabilité du Prestataire est limitée au seul fonctionnement des Services dans les conditions exposées dans le Contrat. De même, le Client assume la responsabilité de la sécurité du Matériel et notamment la mise en place de mesures techniques (antivirus, firewall...) nécessaire à la protection du Matériel.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du Matériel hébergé permettant l'accès et l'utilisation des fonctionnalités du Progiciel.

Toutefois, le Prestataire se réserve le droit de restreindre totalement ou partiellement l'accès aux Services pendant la Plage de Maintenance et en cas de Maintenance d'urgence décrite ci-après, afin d'assurer – ou de faire assurer - la maintenance du Matériel hébergé ou du Progiciel, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque réparation. Dans la mesure du possible, le Prestataire s'efforcera de ne pas rendre indisponible les Services pendant un temps excessif.

Le Prestataire pourra de surcroît effectuer une Maintenance d'urgence interrompant temporairement l'exploitation afin de Corriger des Anomalies et prévenir des atteintes aux Services imminentes. Cette Maintenance d'urgence peut notamment résulter d'une constatation d'une faille de sécurité de nature à compromettre la sécurité des Services et les Données Client.

Le Prestataire s'engage à en informer le Client lorsque c'est possible afin qu'il puisse, autant que faire se peut, prendre ses dispositions pour éviter ou minimiser toute perturbation de son activité.

Le Prestataire peut interdire l'accès aux fonctionnalités du Progiciel et l'utilisation ou supprimer un contenu dans les cas suivants, sans préavis, sous réserve d'en informer à bref délai le Client par tout moyen :

Atteinte, ou menace à l'atteinte, à la sécurité ou l'intégrité de tout ou partie de la plateforme (faille de sécurité détectée, intrusion, corruption des données, virus, malware...),

Demande de suspension ou de restriction ordonnée par une autorité administrative ou judiciaire ou par mise en demeure d'un tiers,

Décision d'une autorité judiciaire ou notification répondant aux critères de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN),

Présence de contenus manifestement illicites au sens de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN).

Ces actions ne peuvent donner lieu à aucun dédommagement de la part du Prestataire et le Client reste redevable de l'intégralité du montant des redevances. Il est précisé que toute période d'interruption dans ce cadre fait intégralement partie de la Plage de Maintenance.

5. Conditions de sauvegarde

Le Prestataire réalise des sauvegardes quotidiennes des Données Client hébergées.

Le processus d'enregistrement des Données Client est le suivant :

- Le Prestataire sauvegarde, toutes les 24h, les Données Client via un programme de son choix. Les heures sont données à titre indicatif et sont susceptibles de modification. Chacune des sauvegardes est conservée sept jours.

- Les Données Client sont sauvegardées sur le serveur de production lui-même puis répliquées en cascade sur un autre serveur distant.
- Le processus de restauration des Données Client est le suivant :
- Récupérer les données sur une des sauvegardes disponibles, puis
- Lancer la restauration des Données Clients sur le serveur d'origine ou si nécessaire sur un nouveau serveur de production.

La durée de restauration des Données Client dépend principalement du volume de Données collectées mais ne pourra pas excéder 8 heures, sauf circonstances particulières qui seront explicitées par le Prestataire, le cas échéant.

6 Réseau et poste de travail

Le Client choisit son fournisseur d'accès au réseau Internet et le Prestataire attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance de ce choix et sur les options de secours que ce dernier peut garantir ou non.

Le Client reconnaît et accepte l'aléa technique et les limites du réseau Internet. Le Prestataire n'est pas responsable des interruptions d'accès au Progiciel par le réseau Internet et des défaillances du réseau. En particulier, eu égard à la complexité d'Internet, de l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, de l'afflux à certaines heures des utilisateurs, des goulots d'étranglement sur lesquels le Prestataire n'a pas de maîtrise, sa responsabilité est limitée au seul fonctionnement du Progiciel

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des vitesses d'accès depuis d'autres sites, y compris ceux nécessaires pour l'utilisation de tout ou partie du Progiciel d'applications tierces, ou de ralentissements externes ou encore d'actes de piratage de tiers ou d'intrusion malveillante.

Le Client assume la responsabilité de la sécurité des Postes de travail d'accès au Progiciel et notamment la mise en place de mesures techniques (antivirus,

firewall...) nécessaire à la protection des Postes de travail.

Le Prestataire ne sera pas tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services qui résulteraient de ces aléas.

7. Cas particulier de l'hébergement par le client ou un tiers hébergeur choisi par le Client

Sur demande expresse du Client et en cas d'acceptation du Prestataire, les Services d'hébergement ne sont pas confiés au Prestataire. Dans ce cas, les présentes Conditions Générales sont modifiées comme suit : les Services ne comprennent plus la sauvegarde et l'hébergement, le Progiciel étant hébergé par le Client ou un tiers hébergeur.

Dans ce cas :

La Maintenance corrective est restreinte à la Correction d'Anomalie du Progiciel, à l'exclusion de tout incident de connexion et toute difficulté d'accès. En outre, la fourniture de la Maintenance corrective ne sera fournie qu'à la condition que le Prestataire parvienne à reproduire l'anomalie signalée par le Client dans son propre environnement ;

Le Prestataire n'assume aucune responsabilité relative à l'hébergement et/ou l'infogérance du Progiciel et des Données Client ou la sauvegarde des Données Client ;

Le Client s'engage à rendre possible l'audit prévu par l'article 8.4 chez le tiers hébergeur ;

Le Client fait son affaire personnelle de sa relation contractuelle avec le tiers hébergeur, l'ensemble des frais d'hébergement/infogérance restant en tout état de cause à sa charge ;

Tout changement de data center hébergeant le Progiciel devra faire l'objet d'un accord préalable et écrit du Prestataire qui facturera l'assistance qui serait requise par cette opération au temps passé.

Le Prestataire est dégagé de toute responsabilité relativement aux Données Client.

8. Conditions de maintenance

8.1. Généralités

Le Prestataire s'est réservé par la présente, la maintenance du/des Progiciel(s).

Le Prestataire s'efforcera, du mieux possible, eu égard aux informations fournies par le Client, de répondre aux sollicitations du Client en lui fournissant les informations sur les procédures à suivre, étant précisé que le Client doit avoir préalablement fait toute diligence pour trouver la réponse dans la Documentation et que cette assistance ne se substitue pas à la formation nécessaire à la bonne Utilisation du Progiciel.

Afin d'optimiser l'efficacité de la Maintenance corrective, le Client s'oblige à préparer au mieux toute demande d'intervention et, en particulier, à se trouver à proximité de tous les éléments susceptibles d'aider le Prestataire dans le diagnostic (documentation, matériel, logiciel...) et communiquer à l'appui de sa Demande d'intervention, i) les copies d'écran ou autres éléments justifiant de l'Anomalie, ii) le descriptif des manipulations ayant précédé la survenance de celle-ci, iii) une copie complète des données et des résultats fournis, ainsi iv) les commentaires tendant à démontrer la défectuosité, et ce, afin de permettre au Prestataire de préparer son intervention.

Avant toute Demande d'intervention, le Client s'assurera dans la mesure du possible que le dysfonctionnement ne se situe pas sur le Matériel et tout équipement sous sa responsabilité.

8.2. Maintenance corrective

La maintenance corrective comprend :

- Une assistance à distance (par mail ou téléphone) ;
- Si ce premier niveau d'assistance n'a pas permis de résoudre l'Anomalie, une intervention à distance (télé-intervention) ;
- La mise à disposition de versions mineurs.

Les Anomalies détectées par le Client sont soumises au Prestataire par Mail / Téléphone / Outil de ticketing suivant la procédure communiquée au client.

Pour toute intervention effectuée suite à des Anomalies résultant d'une mauvaise Utilisation du Progiciel ou d'une mauvaise exploitation du système telles que : erreur de paramétrage, mauvais enchaînement des travaux, sauvegarde défectueuse, écrasement intempestif des supports, compilation, décompilation, fusion ou mise en œuvre de l'interopérabilité, Le Prestataire facturera le temps passé pour la correction, selon des modalités définies dans une Proposition commerciale et soumise aux dispositions des conditions particulières "Service".

En cas de télé-intervention, le Client s'assure qu'il dispose des logiciels à jour, préconisés par le Prestataire, pour permettre cette télé-intervention du Prestataire.

8.3 Exclusions de la maintenance corrective

Le Prestataire n'assurera pas la Maintenance corrective dans les cas suivants :

- Refus du Client d'accepter une version mineure proposée par le Prestataire, ne modifiant pas les fonctionnalités, ne dégradant pas le fonctionnement général du Progiciel et permettant d'éviter la rencontre d'Anomalies ;
- Utilisation du Progiciel non conforme à la documentation ;
- Changement des logiciels du Client non compatible avec le Progiciel ;
- Modification, révision, changement ou entretien du Progiciel par d'autres personnes que les préposés du Prestataire ;

Les interventions du Prestataire dans un de ces cas de figure impliqueront un devis et une Proposition commerciale du Prestataire ou, si la découverte d'une de ces situations est postérieure à l'intervention du Prestataire, donneront lieu à une régularisation tarifaire et justifieront l'émission d'une facture au temps passé, selon les termes des conditions générales ;

- Les dysfonctionnements affectant le Matériel ou le Matériel Agrée ;
- A tout dysfonctionnement échappant au contrôle du prestataire (notamment une panne de réseau ou une bande passante insuffisante)
- A la sollicitation trop fréquente de l'assistance dénotant une formation insuffisante des Utilisateurs.

8.4 Niveau de services :

Le Prestataire s'engage sur les niveaux de services suivants pendant les heures ouvrées :

- Anomalie bloquante : prise en charge par intervention à distance (mail ou téléphone) ou télé-intervention dans un délai de 1 heure. S'il s'avère nécessaire d'intervenir sur site, le Prestataire ne pourra être tenu par des délais de prise en charge ou de résolution ;
- Anomalie majeure : prise en charge par intervention à distance (mail ou téléphone) ou télé-intervention dans un délai de 4 heures. Ce type d'anomalie ne peut justifier d'intervention sur site.
- Anomalie mineure : prise en charge uniquement par intervention à distance (mail ou téléphone) sur prise de rendez-vous.

8.5 Maintenance évolutive

Concernant la mise en conformité du Progiciel avec les nouvelles législations ou réglementations impératives en France, elles peuvent être incluses dans une Version si elles ne nécessitent pas le développement d'un nouveau module ou ne demandent pas la mise en œuvre d'une nouvelle technologie ou ne nécessitent pas une refonte importante des fonctionnalités. Le Prestataire s'efforcera de prendre en compte les évolutions réglementaires et/ou législatives impératives dans des délais compatibles avec l'entrée en vigueur de ces évolutions.

En tout état de cause, cette maintenance ne comprend pas la prise en charge par le Prestataire de modifications ou d'adaptation ou d'évolution des Livrables liés à l'environnement ou aux besoins propres du Client (paramétrages, interfaces, développement spécifiques). Ces Services pourront faire l'objet d'une demande du Client qui donnera lieu à une nouvelle Proposition Commerciale.

Le Service de Maintenance évolutive comprend la fourniture de nouvelles Versions Mineures ou Majeures mises à la disposition du Client. Ces Nouvelles Versions visent à :

- Corriger les Anomalies résiduelles de programmes repérées par le Prestataire ;
- Améliorer l'ergonomie ou les performances du Progiciel ;
- Réduire les temps d'exécution,
- Etendre des fonctionnalités ne faisant pas l'objet d'une demande spécifiques ;
- Adapter le Progiciel aux évolutions du système d'exploitation,
- Assurer évolutions réglementaires mineures.

Le Prestataire ne sera en aucun cas tenu de corriger toute Anomalie constatée dans une version d'un Progiciel qui ne serait pas l'avant - dernière version (N - 1) ou la dernière version commercialisée (N) du ou des Progiciel(s) sous licence ou qui n'intégrerait pas les versions mineures mises à disposition par le Prestataire.

En tout état de cause, la version N-1 ne pourra induire des garanties que si à la date de signalement de l'Anomalie, moins de 6 mois se sont écoulés depuis la mise à disposition de la version N.

A toutes fins utiles, il est rappelé que la Maintenance des Développements Spécifiques nécessite une redevance supplémentaire.

8.6 Obligations respectives

Le Prestataire s'engage à :

- Disposer du personnel compétent ;
- Assurer un service de signalement des anomalies :

soit par mail, soit par téléphone, soit via un outil de ticketing ;

- Une équipe accessible de 9h à 18h du lundi au vendredi, heures françaises du territoire européen, hors jours fériés ;
- Se conformer, en cas d'intervention sur site, à l'horaire et à la discipline fixés par les règlements du Client ;
- Réaliser les prestations de Maintenance avec tout le soin raisonnablement possible, dans le respect des stipulations contractuelles et des règles de l'art ;

De son côté le Client s'engage à :

- Veiller à ce que le Progiciel ne soit utilisé que par du personnel formé ;
- Prévoir des procédures de remplacement en cas d'incidents, de contrôle des données et des résultats et de reprise et remise en état des données ;
- Fournir sans frais, au personnel du Prestataire appelé à des prestations sur place, l'aide, l'information et les ressources machines nécessaires à la

bonne réalisation de la Maintenance ;

- Fournir toute la Documentation à jour des Progiciels associés et du système d'exploitation ;
- Signaler les Anomalies de façon explicite ;
- Accepter les Versions Mineures ;
- Faire évoluer la configuration de son installation lorsque cela est nécessaire pour permettre l'installation d'une Version Mineure ;
- Mettre en place les moyens de la télé-intervention et en supporter les coûts

Ce document a été mis à jour le 01 aout 2023.