

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE LICENCE DE LOGICIEL EASYVISTA

ET DE SERVICES ASSOCIES

Licence hébergée

A- CONDITIONS GENERALES

1. DÉFINITIONS

« CLIENT » : désigne la personne morale ayant acquis la licence du logiciel à l'exclusion de toute autre entité, y compris des entités appartenant à un même groupe.

« Compte » : Environnement EasyVista Service Manager de base de données indépendant. Trois comptes sont fournis en standard : Production, Test et Démonstration.

« Contact technique » : désigne le personnel nommé par le CLIENT.

« Contrat » : désigne par ordre de priorité décroissant : le bon de livraison, le bon de commande, la proposition commerciale faite par EasyVista, les conditions générales et particulières de licence de logiciel EasyVista et de services associés applicables. Les avenants porteront une date correspondant à la date d'entrée en vigueur des conditions qu'ils contiennent, mais ne modifieront pas la date d'effet du Contrat initial.

« Contournement » : signifie une solution temporaire mise à disposition par EASYVISTA en cas d'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 réintégrés dans la Version suivante.

« Documentation » désigne toutes les descriptions des fonctionnalités, manuels, procédures et spécifications publiées par EASYVISTA eu égard au Logiciel. La Documentation est accessible sur le site wiki.easyvista.com.

« Données CLIENT » désigne (i) toutes les informations fournies par le CLIENT à EASYVISTA pour la mise en œuvre du Logiciel, et (ii) les informations créées par le CLIENT par l'utilisation du Logiciel.

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

« Heures ouvrées » : heures d'ouvertures des bureaux français d'EASYVISTA soit de 9h à 18h.

« Incident » : désigne toute anomalie de fonctionnement du Logiciel, reproductible, documentée par le CLIENT et constatée par les Parties.

« Jour ouvré » : lundi au vendredi, hors jours fériés.

« Licence » : désigne le droit d'utilisation du logiciel mis à disposition du CLIENT par EASYVISTA. La LICENCE peut être à durée indéterminée (dite « Licence Perpétuelle ») ou à durée déterminée (par exemple « Licence 3 ans renouvelable »).

« Logiciel » : désigne le logiciel standard mis à disposition du CLIENT par EASYVISTA pour répondre à ses besoins de services informatiques selon les modalités décrites aux Conditions Particulières. Le Logiciel peut être de type « On Premise » (installé sur serveur du client) ou « Hébergé » (installé sur serveur EasyVista).

« Mise à jour majeure » : désigne toute mise à jour significative du Logiciel sur un ou plusieurs des plans suivants : fonctionnel, ergonomique, architecture technique, performances. Les versions majeures sont identifiées par des appellations dédiées, par exemple version Phosphore.

« Mise à jour mineure » : désigne une mise à jour contenant essentiellement des corrections du Logiciel. Les versions mineures sont identifiées selon l'exemple suivant : Phosphore 5.1.265.

« Parties » : désigne EasyVista et le Client

« Plateforme » : désigne les solutions techniques, matérielles et logicielles pour la mise à disposition du Logiciel en mode hébergé. La Plateforme contient trois (3) comptes : Production, Test et Démonstration.

« 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 EASYVISTA par une mise à disposition de Versions, un Contournement, un Correctif ou par toute autre moyen proposé par EASYVISTA.

« Services Logiciel Associés » : désignent les services liés directement à la mise à disposition et l'exploitation du Logiciel selon le type de Licence commandé dont le contenu et les modalités sont détaillées au Contrat .

« Utilisateurs Autorisés » : désigne les utilisateurs, qui tiennent du CLIENT le droit d'utiliser le Logiciel, tel que défini au Contrat . Les Utilisateurs Autorisés peuvent se connecter via un identifiant et un mot de passe qui leur est attribué à titre personnel. Le CLIENT pourra autoriser l'accès au Logiciel à ses sous-traitants et partenaires pour la gestion de ses besoins propres exclusivement Le CLIENT se porte fort de l'utilisation qui est faite du Logiciel par ces tiers conformément au Contrat.

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

2. MISE A DISPOSITION DU LOGICIEL

2.1. Droit d'utilisation du Logiciel

L'objet du Contrat est de définir les conditions dans lesquelles EASYVISTA fournit au CLIENT le Logiciel et les Services Logiciel Associés.

EASYVISTA concède au CLIENT un droit d'utilisation non exclusif du Logiciel pour le traitement de ses données dans le cadre de son activité interne, dans le monde et pour la durée du Contrat. Ce droit d'utilisation ne peut être exercé que par les Utilisateurs Autorisés.

Le droit d'utilisation s'applique à toutes les Versions du Logiciel fournies au titre du Contrat.

2.2. Livraison du Logiciel

Le Logiciel est livré au CLIENT en une fois, par l'envoi d'une clé unique d'identification par courriel ou par courrier, la date d'envoi valant preuve de la livraison.

Le Logiciel est livré en code objet et non en code source.

3. PRESTATIONS DE SERVICES

Les prestations de mise en œuvre, de paramétrage et d'interfaçage du Logiciel, ainsi que les prestations de formation et de conseil ne sont pas couvertes par le Contrat et devront faire l'objet de contrats ou commandes spécifiques.

4. OBLIGATIONS ET GARANTIES D'EASYVISTA

4.1. Propriété intellectuelle

EASYVISTA garantit au CLIENT qu'elle est titulaire des droits de propriété intellectuelle ou du droit de distribution du Logiciel et qu'elle peut par conséquent librement en concéder le droit d'utilisation visé à l'article « Droits d'utilisation du Logiciel ».

4.2. Audit

EASYVISTA s'engage à permettre et à faciliter la réalisation d'audits par le CLIENT ou un mandataire de son choix, sous réserve de signature d'un accord de confidentialité. Les audits auront pour but de vérifier le respect par EASYVISTA des conditions d'exécution des Services Logiciel Associés.

Le CLIENT devra en aviser EASYVISTA au minimum quinze (15) jours calendaires à l'avance par courrier recommandé avec accusé de réception.

Le CLIENT ne pourra pas exercer son droit d'audit plus d'une (1) fois au cours d'une période de douze (12) mois.

En cas de sollicitation des équipes EASYVISTA supérieure à une journée-homme, EASYVISTA se réserve le droit de facturer au CLIENT le temps passé.

4.3. Conformité

EASYVISTA garantit que :

- (i) Le Logiciel est substantiellement conforme aux fonctionnalités décrites au Contrat ainsi que dans la Documentation, cette garantie s'appliquant au Logiciel n'ayant subi aucune modification par le CLIENT ou un tiers,
- (ii) les Services Logiciel Associés sont exécutés en conformité avec les règles de l'art en la matière.

4.4. Garantie de non contrefaçon

EASYVISTA s'engage à défendre le CLIENT contre toute demande faite au titre d'une action intentée contre le CLIENT par un tiers alléguant que l'utilisation du Logiciel telle que stipulée en vertu du Contrat enfreint les droits de propriété intellectuelle de ce dernier.

Si la responsabilité d'EASYVISTA est retenue dans le cadre d'un jugement, cette dernière indemniserà le CLIENT de tous dommages-intérêts que ce dernier serait finalement tenu de verser, ainsi que des

honoraires raisonnables d'avocat engagés par le CLIENT - ce dont il sera justifié - sous réserve que le CLIENT (i) ait remis à EASYVISTA, dans les huit (8) jours calendaires à compter de sa réception, une copie certifiée conforme à l'original de la demande, (b) ait délégué à EASYVISTA la stratégie de la défense de ses intérêt et ait chargé EASYVISTA de la rédaction et la communication des réponses à apporter à la demande et, (c) ait apporté à EASYVISTA toute l'assistance raisonnable.

EASYVISTA aura la possibilité, à son choix, de remplacer l'élément contrefaisant du Logiciel par un élément similaire non contrefaisant ou de modifier le Logiciel.

4.5. Séquestre

EASYVISTA dépose sous séquestre auprès de l'Agence Pour la Protection des Programmes (APP) située à Paris (France), une copie du code source du Logiciel, y compris les Mises à jour.

Le CLIENT peut accéder au code source, le cas échéant, dans les conditions édictées par le règlement de l'APP applicable en la matière.

4.6 Sous-traitance

Conformément à la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance, EASYVISTA ne peut sous-traiter une partie de ses prestations au titre du Contrat, qu'après avoir fait accepter chaque sous-traitant et agréer ses conditions de paiement par le CLIENT.

EASYVISTA reste entièrement responsable des prestations effectuées par le ou les sous-traitant(s).

EASYVISTA s'engage à payer les factures de ses sous-traitants.

5. OBLIGATIONS ET GARANTIE DU CLIENT

5.1. Droit d'utilisation du Logiciel

Le CLIENT est responsable du respect du Contrat par les Utilisateurs Autorisés.

Le CLIENT doit empêcher toute utilisation non autorisée du Logiciel, et notifier sans délai à EASYVISTA toute utilisation non autorisée dont il aurait connaissance.

Le CLIENT ne doit pas mettre le Logiciel à la disposition d'une personne autre que les Utilisateurs Autorisés, ne doit pas louer ou céder l'accès au Logiciel.

Le CLIENT ne doit pas altérer l'intégrité du Logiciel ou des données de tiers qu'il comporte, ou, ne doit pas tenter d'obtenir un accès non autorisé au Logiciel ou à la Plateforme.

Le CLIENT ne doit utiliser le Logiciel que dans le strict respect du Contrat ainsi que de la législation et de la réglementation applicables.

Le CLIENT est responsable du respect des prérequis techniques, mis à disposition par EASYVISTA, afin de ne pas affecter la qualité d'accès et d'utilisation du Logiciel.

A des fins exclusives de formation des Utilisateurs Autorisés, le CLIENT peut, dans des quantités proportionnées, faire des copies de la Documentation, sans toutefois en altérer tant le contenu que les mentions relatives à la propriété intellectuelle d'EASYVISTA.

La possibilité offerte au CLIENT de faire une copie de sauvegarde, lorsque celle-ci est nécessaire pour

préservé l'utilisation du Logiciel qui est mis à disposition sur l'infrastructure du CLIENT, ne porte que sur une seule copie par Logiciel. Les programmes sauvegardés restent la propriété d'EASYVISTA. Le CLIENT s'engage à prendre toutes dispositions pour que son personnel ne conserve pas de copie du Logiciel. Il est interdit au CLIENT de reproduire le Logiciel par quelque procédé que ce soit et pour quelque raison que ce soit, en dehors d'une telle copie de sauvegarde.

Il est interdit au CLIENT de procéder à toute représentation, diffusion, commercialisation, à titre gratuit ou onéreux, à toute forme d'utilisation du Logiciel aux fins de conception, réalisation, diffusion, ou commercialisation, d'un produit similaire, équivalent ou de substitution, à toute mise à disposition directe ou indirecte du Logiciel au bénéfice de tiers, notamment par location, cession, prêt, dépôt, nantissement, gage, ou autre, la présente énumération n'étant qu'indicative et non exhaustive.

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 de EASYVISTA conformément aux dispositions légales en vigueur.

5.2. Données CLIENT

Le CLIENT est seul responsable de l'exactitude, de la qualité, de l'intégrité et de la licéité de ses Données et des moyens par lesquels il a acquis ces Données.

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

5.3. Garantie de non contrefaçon

Le CLIENT défendra EASYVISTA contre toute demande faite ou intentée contre EASYVISTA par un tiers alléguant que les Données du CLIENT portent atteinte au droit de propriété intellectuelle d'un tiers ou que l'utilisation du Logiciel ou des Services Logiciel Associés par le CLIENT viole des règles de droit.

Si la responsabilité du CLIENT est retenue dans le cadre d'un jugement, ce dernier indemniserà EASYVISTA de tous dommages-intérêts que cette dernière serait finalement tenue de verser, ainsi que des honoraires raisonnables d'avocat engagés par le CLIENT - ce dont il sera justifié - sous réserve que EASYVISTA (i) ait remis au CLIENT, dans les huit (8) jours calendaires à compter de sa réception, une copie certifiée conforme à l'original de la demande, (b) ait confié au CLIENT la stratégie de la défense de ses intérêt et ait chargé le CLIENT de la rédaction et la communication des réponses à apporter à la demande et, (c) ait apporté au CLIENT toute l'assistance raisonnable.

5.4. Audit

EASYVISTA ou tout représentant autorisé par EASYVISTA peut, à tout moment pendant l'exécution du Contrat, sous préavis de quinze (15) jours ouvrés, pendant les heures ouvrées du CLIENT, auditer l'utilisation du Logiciel faite par le CLIENT. Les résultats de l'audit sont partagés entre EASYVISTA et le CLIENT.

6. CONDITIONS FINANCIERES

Le prix total pour les Licences et Services Logiciels Associés tel que fixé au bon de commande est facturé en redevance annuelle équivalente terme à échoir sur la durée contrat.

La première redevance est facturée à la mise à la mise à disposition du logiciel hébergé, puis à chaque date anniversaire.

Toutes les factures sont payables à 30 jours date de facture.

Au renouvellement du Contrat, afin de prendre en compte l'évolution des salaires et des coûts des investissements constants d'EASYVISTA dans l'amélioration de ses Logiciels et Plateforme, le tarif sera augmenté de 10%.

Le prix des utilisateurs additionnels est calculé prorata temporis sur la période annuelle en cours, puis facturé en totalité les années suivantes.

Toute commande d'extension vaudra Avenant aux présentes.

EASYVISTA transmet les factures, sous format électronique et/ou papier, à l'adresse du CLIENT indiquée dans le bon de commande.

Le défaut de paiement par le CLIENT dans le délai fixé au Contrat entraîne la facturation de pénalités de retard et pourra entraîner, après relance dûment notifiée et restée sans effet, la suspension des Services Logiciels Associés.

Les pénalités de retard sont calculées à partir du lendemain de la date d'échéance en multipliant le montant impayé par trois fois le taux de l'intérêt légal français.

Le CLIENT payera en sus à EASYVISTA une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. En cas de frais de recouvrement supérieurs, EASYVISTA peut en demander le remboursement au CLIENT, sur justificatif, et le CLIENT s'engage à les lui rembourser.

7. ENTREE EN VIGUEUR ET DURÉE

Le Contrat entre en vigueur à la livraison du logiciel se poursuit pendant toute la durée visée au bon de commande. .

. Elle comprend, une date de démarrage, une période initiale minimale de 3 ans ou telle que visée au bon de commande et une ou plusieurs périodes de renouvellement d'une durée équivalente.

8. RESILIATION

Le Contrat peut être résilié comme suit.

8.1. Résiliation sans faute

Chaque partie peut résilier le Contrat par notification adressée à cet effet à l'autre partie, avec un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires avant la date d'échéance de la Période Initiale ou d'une Période de Renouvellement du Contrat. La résiliation prend effet de plein droit à la fin du préavis.

8.2. Résiliation pour faute

En cas de manquement 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'un courrier en recommandé avec accusé réception notifiant le(s) manquement(s) restée sans effet. La résiliation prend effet de plein droit à la fin du préavis en cas de non réparation du ou des manquements.

8.3. Conséquences financières

À l'expiration ou à la résiliation du Contrat, sauf en cas de résiliation pour faute d'EASYVISTA non

réparée dans un délai raisonnable après mise en demeure, le CLIENT doit verser à EASYVISTA tous les montants dus jusqu'à la fin de la durée du Contrat.

9. DONNEES PERSONNELLES

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, en ce qui concerne le respect du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) qui entre en vigueur le 25 mai 2018.

Le CLIENT, en tant que responsable du traitement de données à caractère personnel est seul maître de ces Données en tous ses aspects : la collecte des données, l'obtention du consentement des personnes concernées, l'exécution de leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, la nature des données collectées et traitées, la licéité du traitement, le respect de la finalité du traitement, la proportionnalité des données collectées par rapport à la finalité du traitement, la loyauté dans la collecte et dans le traitement des données, la durée de conservation des données, la cession des traitements à un tiers, la respect des avis ou injonctions donnés par l'autorité de contrôle, l'exécution des sanctions auxquelles il pourrait être condamné.

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

EASYVISTA, en tant que sous-traitant au regard du traitement de données à caractère personnel s'engage à gérer la sécurité au travers de la mise à disposition du Logiciel et des Services Associés qu'il fournit, dans le respect des techniques en vigueur sur le marché, et à alerter le CLIENT en cas de faille de sécurité incontournable ou irrémédiable afin qu'une solution soit trouvée d'un commun accord ou via une autorité de contrôle ou encore une instance judiciaire. EASYVISTA fournit des prestations techniques mais ne traite pas les Données CLIENT. Les mesures techniques et organisationnelles sont décrites dans l'annexe « PROTECTION DE DONNEES PERSONNELLES », qui fera l'objet le cas échéant d'un contrat distinct.

10. CONFIDENTIALITE

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

10.1. Définition du terme « Informations Confidentielles »

(a) Pour les besoins du Contrat, le terme « Informations Confidentielles » désigne toutes les informations écrites ou verbales identifiées comme telles au moment de leur divulgation et rendues accessibles à l'autre partie dans le cadre du Contrat.

(b) Les Informations Confidentielles écrites doivent être indiquées comme étant « confidentielles » ou « exclusives ».

(c) Les Informations Confidentielles verbales doivent être indiquées à l'autre partie comme étant confidentielles au moment de leur communication.

(d) Exclusions. Le terme « Informations Confidentielles » n'englobe pas les informations ou la documentation au sujet desquelles le destinataire peut prouver : (i) qu'elles étaient déjà en sa possession sans obligation de confidentialité ; (ii) qu'elles ont été obtenues d'une source autre que l'autre partie ; (iii) qu'elles étaient connues du public à leur réception, ou qu'elles sont devenues par la suite publiquement disponibles (autrement que par une divulgation non autorisée) ; (iv) qu'elles sont 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.

(e) Les parties conviennent que les programmes du Logiciel et la Documentation d'EASYVISTA sont

des informations confidentielles.

10.2. Les personnes habilitées à connaître les Informations Confidentielles

Peuvent avoir communication des Informations confidentielles :

- le personnel de l'une ou l'autre des parties amenées à participer à l'exécution du Contrat,
- le(s) sous-traitant(s) ou fournisseur(s) d'EASYVISTA et du CLIENT, à condition que ces personnes aient accepté de signer un engagement de confidentialité analogue au présent engagement.

10.3. Obligation de Confidentialité

Chaque partie s'engage à 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.

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les Informations Confidentielles en tout ou en partie, directement ou indirectement par personne morale ou physique interposée, sous quelque forme que ce soit (écrit, oral, par reproduction en tout ou en partie dans un autre document ou dans un autre outil), par quelque moyen que ce soit (lettre, document contractuel, contrat, devis, bon de commande, échange de courriers, sans que cette liste ne soit exhaustive), document d'exécution contractuelle (facture, compte-rendu, procès-verbal, plan de travail, plan qualité, sans que cette liste ne soit exhaustive), interview, conférence, séminaire ou rassemblement de personne sous un autre terme, forum, vidéo conférence, audio conférence, par quelque média que ce soit (papier, internet, réseaux sociaux, radio, télévision, intranet, sans que cette liste ne soit exhaustive), sur quelque support que ce soit (clef USB, CD, disque amovible, ordinateur, terminaux mobiles à fonction téléphone ou non tel que smartphone et tablette, courrier, courriel quel qu'en soit le format (word, ppt, excel, pdf, jpeg, etc.) sans que cette liste ne soit exhaustive.

10.4. Coopération en vue de prévenir 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. Sans que ceci ne limite ce qui précède, chaque partie doit avertir l'autre dès que possible si une partie apprend ou a des raisons de croire qu'une personne ayant accès à des Informations Confidentielles a enfreint ou a l'intention d'enfreindre les stipulations du Contrat. Chaque partie coopérera avec l'autre afin d'empêcher et/ou faire cesser le trouble qui serait susceptible d'en résulter.

10.5. Destruction ou restitution des Informations Confidentielles

Les Informations Confidentielles doivent être restituées par chacune des parties à l'autre à la fin de la relation contractuelle. Un PV de restitution doit être adressé par chacune des parties à l'autre et doit être co-signé.

Si la restitution n'est pas suffisante, les Informations Confidentielles doivent être détruites en totalité par l'une ou l'autre des parties à la fin de la relation contractuelle. Un PV de destruction doit être remplie et signée par l'une des parties et remise à l'autre.

Dans tous les cas, qu'il y ait restitution ou destruction, chacune des parties doit veiller, sous sa responsabilité, 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.

10.6. Durée de l'engagement de confidentialité

Le présent engagement de confidentialité entre en vigueur à la date d'entrée en vigueur du Contrat ou, le cas échéant, de façon rétroactive à la date de début des échanges entre les parties sur l'objet du Contrat.

Le présent engagement de confidentialité 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, qu'elle intervienne par expiration ou résiliation.

10.7. Interprétation

Dans le cas où l'une des parties aurait un doute sur l'étendue de la confidentialité, il devra demander l'appréciation de l'autre partie à ce sujet. La partie le souhaitant ne pourra divulguer l'information qu'avec l'accord préalable et écrit de l'autre.

11. RESPONSABILITÉ

11.1 Principe

Les Parties conviennent des limitations suivantes des dommages et intérêts qui pourraient être dus par l'une ou l'autre des parties étant rappelé que ces limitations ne sont pas applicables en cas de faute lourde ou de dol, ainsi qu'en cas de préjudices corporels ou d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle.

Les parties conviennent de réduire la prescription des actions en responsabilité au titre du Contrat à un an à compter du fait générateur d'un litige.

Le Logiciel est utilisé sous la direction, le contrôle et la responsabilité exclusive du CLIENT. En conséquence, EASYVISTA ne pourra en aucun cas, être tenue pour responsable des incidents dus à des erreurs de paramétrage, des informations inexactes, et une utilisation du Logiciel non conforme à la Documentation ou aux recommandations d'EASYVISTA.

Les parties conviennent expressément qu'EASYVISTA est exonérée de toute responsabilité en cas de perturbations ou dommages résultant de communications par le réseau internet.

EASYVISTA n'est d'aucune manière tenue responsable si le CLIENT a commis une ou plusieurs faute(s) concernant ses Données.

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

11.2. Limitation de responsabilité d'EASYVISTA

La responsabilité de EASYVISTA au titre des préjudices directs pouvant être subis par le CLIENT en conséquence du non-respect par EASYVISTA de ses obligations au titre du Contrat, dont le CLIENT doit apporter la preuve, est limitée au montant payé par le CLIENT dans les douze (12) mois précédent l'Incident qui a donné lieu à la mise en cause de la responsabilité de EASYVISTA.

Le CLIENT doit apporter tous les justificatifs de la nature des dommages subis ainsi que de leur montant.

11.3. Limitation de responsabilité du CLIENT

La responsabilité du CLIENT au titre des préjudices directs pouvant être subis par EASYVISTA en conséquence du non-respect par le CLIENT de ses obligations au titre du Contrat est limitée au montant payé par le CLIENT dans les douze (12) mois précédent l'Incident qui a donné lieu à la mise en cause de la responsabilité du CLIENT, qui viendra s'ajouter à l'en-cours des factures.

12. CLAUSES DIVERSES

12.1 Droit applicable

Le présent Contrat sera régi par le droit français.

12.2 Résolution des litiges

(a) Procédure de résolution amiable des litiges

En cas de litige entre les parties concernant l'interprétation de toute stipulation du Contrat, ou l'exécution du Contrat, les Parties doivent se rapprocher pour tenter de résoudre le litige à l'amiable.

Les parties doivent se rencontrer par tout procédé de leur choix (réunion présentielle, visioconférence, vidéoconférence, échange de courriels, sans que cette liste ne soit exhaustive) dans les dix (10) jours calendaires après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par la partie la plus diligente à l'autre partie, mentionnant le litige en cause.

Les parties organisent la suite de leurs échanges en en conservant la traçabilité, sous réserve de la confidentialité qui sera attachée au contenu de leurs échanges.

Les parties peuvent tenter de trouver une résolution de leur litige, seules ou avec l'aide de leurs avocats, ou dans le cadre d'une médiation.

Si les parties sont dans l'incapacité de résoudre le litige à l'amiable, les parties peuvent soumettre leur litige au tribunal compétent.

(b) Attribution de compétence

Les parties font expressément attribution de compétence au tribunal de commerce de Bobigny, lorsque que le litige ne relève pas impérativement d'une autre juridiction.

12.3 Force majeure

Aucune partie n'est tenue responsable de retards ou de la non-exécution des obligations contractuelles dus à des cas de force majeure tels que définis par le code civil.

Les parties se décident de se rapprocher pour déterminer les effets de la force majeure.

12.4. Cession du Contrat

A des fins de refinancement, le CLIENT est informé que les éléments financiers du CONTRAT peuvent être cédés à un établissement financier agréé par EASYVISTA, notamment la société CM-CIC LEASING SOLUTIONS, société par actions simplifiée, au capital de 199 179 258 €, dont le siège social est situé Tour D2, 17 bis place des Reflets, 92988 Paris La Défense Cedex, ci-après dénommée le « Refinanceur » et ne s'y oppose pas. Le Refinanceur intervient à titre purement financier.

Le CLIENT est informé qu'une copie du courriel ou du courrier par lequel EasyVista envoie au CLIENT la clé unique d'identification qui formalise son droit d'utilisation du Logiciel pourra être adressée au Refinanceur.

Le Refinanceur est exonéré de toute responsabilité au regard du Logiciel hébergé fourni par EASYVISTA dans le cadre du Contrat. EASYVISTA demeure l'unique responsable de l'exécution du Contrat et des obligations y afférentes.

Les factures sont adressées par EASYVISTA au CLIENT. Ces factures sont payées par le CLIENT à EASYVISTA

12.5. Non renonciation à 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 les parties.

12.6. Notifications

Les notifications adressées par télécopie ou par courrier électronique sont opposables à la partie destinataire de la notification, à condition que cette dernière en accuse réception par retour, par courrier électronique ou autre moyen écrit. A défaut de retour, la notification doit être faite par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse mentionnée en tête du Contrat.

12.7. Assurances

EASYVISTA déclare être assuré auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable pour toutes les conséquences dommageables des actes dont elle pourrait être tenue 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.

12.8. Régularité au regard de la législation du travail

EASYVISTA s'engage à respecter les obligations légales et réglementaires applicables en matière de gestion de personnel.

EASYVISTA atteste sur l'honneur que, dans l'hypothèse où elle ferait appel, pour l'exécution du Contrat, à des salariés de nationalité étrangère, ces derniers disposeront d'une autorisation de travail et d'un certificat médical leur permettant d'exercer une activité professionnelle en France.

EASYVISTA atteste sur l'honneur qu'elle procède aux déclarations qui doivent être faites aux organismes de protection sociale ou à l'administration fiscale en vertu des dispositions légales en vigueur, le CLIENT devant le vérifier.

12.9. Non 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 ou par résiliation.

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

12.10. Références

EASYVISTA peut citer le CLIENT en tant que référence dans tout support électronique ou non (plaquettes, sites internet, proposition commerciale).

Le CLIENT autorise EASYVISTA à éditer une fiche témoignage dont le contenu sera validé au préalable par le CLIENT.

12.11 Survivance des clauses

Les stipulations des articles relatifs à la réversibilité, la protection des données personnelles, la confidentialité, la responsabilité, la non sollicitation de personnel, aux droits de propriété intellectuelle, survivront à la résiliation ou à l'expiration du Contrat.

B – CONDITIONS PARTICULIERES

1. Description du Logiciel

Le contrat s'applique aux logiciels tels que visés au bon de commande.

Les logiciels commandés pouvant être :

Logiciel EasyVista Service Manager :

EASYVISTA SERVICE MANAGER
SERVICE APPS: conception et publication de web application responsives de type Portails et tableaux de bord. Inclus les templates : Portail Self-Service, Technicien de proximité, Gestionnaire de contrats, Gestionnaire de changements, Pilotage & Tableaux de bord, et autres.
PROCESSUS ITSM : Incidents, Problèmes, Evènements, Demandes, Changements, Erreurs connues, Gestion des Configurations, Gestion des Niveaux de Service, Gestion de la Disponibilité et Continuité, Catalogue de Services, Gestion de Projets, Reporting, Tableaux de Bord, Notifications dynamiques.
GESTION DES ACTIFS IT et GESTION FINANCIERE: Gestion des Actifs Matériels, Gestion des Actifs Logiciels, Gestion du Cycle de vie des actifs, Gestion de Contrats, Planification budgétaire, Gestion des demandes d'investissement, commandes et facturations.
CMDB IT ETENDUE: Représentation cartographique des CI, Gestion des relations et dépendances, analyse d'impact, Notifications, Notifications
SERVICE ENGINE: Moteur de Workflows graphique, Reporting, Intégrations (SOAP, REST API, Web Services), Outil de Paramétrage, Règles métiers, Multilingue..

et/ou Logiciel EasyVista Self Help :

EASYVISTA SELF HELP
SELF HELP STUDIO: création et publication de flux de connaissance intelligent, pour intégration dans Portail Self-Service et autres sites web.

2. Utilisateurs Autorisés :

Un Utilisateur Autorisé peut être indifféremment un employé ou un sous-traitant chez le Client, ou un prestataire du Client à qui un accès est attribué. Le Client est responsable de l'utilisation qui est faite du Logiciel par l'ensemble des utilisateurs, internes et externes. Le droit d'accès est accordé via un identifiant et un mot de passe confié à l'Utilisateur Autorisé.

« Utilisateurs Finaux » désigne les Utilisateurs Autorisés accédant au Portail EasyVista (fonctionnalité de déclaration d'incidents et de demandes, d'auto-dépannage et de validation des demandes et incidents).

« Utilisateurs Gestionnaires » désigne les Utilisateurs Autorisés accédant aux modules de l'application pour gérer ou participer à la gestion d'un ou de plusieurs processus (Incident, Demandes, Problème, Asset, ...), dans la limitation du nombre d'accès concurrents autorisés.

3. - Services Logiciel Associés

Le Contrat permet au CLIENT de bénéficier des prestations indissociables d'hébergement, de maintenance et de support fonctionnel et technique.

A- Durée des Services Logiciel Associés

Les services Logiciels Associés sont indissociables de la Licence et sont d'une durée de 3 ans ou telle que commandée, à partir de la date de démarrage mentionnée dans le bon de commande.

B- Description et modalité d'accès aux Services Logiciels Associés

1. Hébergement

1. a. Les services inclus

Services Inclus	Description
PLATEFORME hébergée	1 Compte de Production sur environnement virtualisé (données illimitées, stockage de documents dans la limite de 10 Go), 1 Compte de Test, 1 Compte de Démonstration. Disponibilité de 99.9% trimestrielle, 24x7, hors période de maintenance.
INFRASTRUCTURE pour l'hébergement de la PLATEFORME	Serveurs, OS, SGDB, Bande passante, PRA. Infrastructure permettant de générer 90% des pages EasyVista en moins de 2 secondes (sorties de serveurs, mesurée par les outils de monitoring EasyVista)
Administration technique de	Maintenance, monitoring et supervision en 24x7

l'infrastructure et de la PLATEFORME	
Surveillance	Toutes les 30 secondes, test de la disponibilité des services, des adresses IP, de la base de données.
Montées de versions Logiciel	Fourniture et mise en œuvre des Correctifs, Mises à jour mineures et majeures.
Sauvegarde	Incrémentales toutes les heures, full une fois par jour. Sauvegardes conservées pendant 5 jours.
Restauration des données	Exécutée sous 2 heures, applicable pour le compte de production, pour les sauvegardes des derniers 48 heures sous réserve d'ouverture d'un ticket auprès du support fonctionnel et technique et d'une confirmation par email par l'un des interlocuteurs désignés au Support. Les demandes de restauration non liées à une indisponibilité de la responsabilité d'EASYVISTA sont facturées à l'acte (250 € HT).
Sécurité ; tests d'intrusions	Chaque semaine par un prestataire de services extérieur.
Sécurité accès	Plateforme protégée par 2 coupe-feux redondants et desservie par commutateurs redondants.
EASYVISTA ANALYTICS	Rapport mensuel automatisé sur l'utilisation fonctionnelle et technique de la Plateforme et du Logiciel.

Dans ce mode de mise à disposition du Logiciel, EASYVISTA procède à l'hébergement du Logiciel, à la supervision de la Plateforme, au stockage, à la sauvegarde, à la récupération des Données CLIENT, et aux mises à niveau technologiques (maintenances) nécessaires à l'utilisation du Logiciel en production.

Le CLIENT accède au Logiciel à distance en se connectant à une url de type <https://xxx.EasyVista.com> (xxx, étant au choix du client).

1. b. Les services optionnels

Des services optionnels sont disponibles. Contacter le service commercial EasyVista pour plus de renseignement.

1. c. Lieu d'hébergement

Le Logiciel est hébergé intégralement par EasyVista dans des Centres d'hébergement « Datacenters » basés en France, 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 en France.

EASYVISTA garantit avoir mis en place les mesures appropriées au regard de la technique en vigueur pour le stockage, la confidentialité et l'intégrité des Données CLIENT confiées, tel que défini dans le Contrat.

1.d. Réversibilité

À l'expiration ou à la résiliation du Contrat, EASYVISTA 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 MS SQL, ou une extraction des tables au format MS Excel,

- sur demande écrite du CLIENT et aux seuls frais de ce dernier, l'assistance raisonnable au CLIENT ou au Successeur. EASYVISTA et le CLIENT doivent s'entendre sur l'étendue de la prestation d'assistance à la réversibilité, qui peut inclure :

- (i) l'établissement d'un plan pour le transfert au CLIENT ou au Successeur,
- (ii) 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 de ce dernier survivront pour les besoins de ladite prestation et les redevances visées en Clause C « Conditions financières » seront facturées au prorata temporis.

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

1. e. Engagement de disponibilité EasyVista

Le Service EasyVista 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 :

$$\text{SAR} = (A-U) * 100 / A$$

Où :

A = nombre total d'heures sur un trimestre, à partir de la date anniversaire du Contrat – heures de maintenance réalisées

U = nombre d'heures d'indisponibilités sur un trimestre, à partir de la date anniversaire du Contrat, mesurées par les outils de monitoring EasyVista et publiées via EasyVista Analytics

Le Service est considéré comme indisponible lorsque la plate-forme EasyVista 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 EasyVista en production) n'entre pas en compte dans le calcul d'indisponibilité. Les chiffres du monitoring EasyVista constituent la seule base de calcul de taux effectif de disponibilité. Ces données sont publiées mensuellement au sein des rapports EasyVista Analytics envoyés au CLIENT. Une indisponibilité du Service correspond à un Incident de priorité P1 (cf clause B.3).

EASYVISTA et le CLIENT conviennent de se rapprocher à la demande du CLIENT et au maximum une fois par trimestre, afin de vérifier la performance d'EasyVista.com par rapport au niveau de disponibilité. Ce rapprochement peut être fait par communication orale ou écrite.

1. f. Exceptions

- (a). L'accès au Logiciel hébergé n'est pas considéré comme indisponible lors d'opérations de maintenance dans les cas suivants : (i) Le CLIENT a été notifié au moins quinze (15) jours calendaires à l'avance ; (ii) Durant la phase de mise en œuvre de Logiciel hébergé ; (iii) Pendant les opérations de maintenance

planifiées et critiques.

(b). Le Logiciel hébergé n'est pas considéré comme indisponible dans les cas suivants (i) Indisponibilité résultant d'une manipulation majeure du CLIENT sur les Données CLIENT, telle qu'un import massif de données, un paramétrage de règle métier cyclique, une indisponibilité du réseau CLIENT ou de la bande passante, en dehors du réseau EasyVista; (ii) survenance d'un évènement de force majeure.

L'engagement de service (SLA) de disponibilité est basé sur les éléments de volumes fournis par le CLIENT, donnant lieu au dimensionnement de la configuration technique d'hébergement. EASYVISTA ne peut être tenu responsable du non-respect du SLA qui résulterait de l'inadéquation de ces éléments de volume.

2. Support fonctionnel et technique

L'accès au Centre de Support :

- Site web : <https://support.easyvista.com>
- email à suptech@easyvista.com
- téléphone au 01 55 85 91 22, du lundi au vendredi, de 9h à 18h, hors jours fériés.

Les derniers appels sont pris en compte 15 minutes avant l'heure de fermeture du Centre de Support.

Numéro d'Urgence (+33) 0800-912198.

Pour les Incidents de production liés à la disponibilité et aux accès à la plateforme easyvista.com, en dehors des heures d'ouverture du support technique, un numéro d'urgence est mis à disposition.

Ce numéro d'urgence est exclusivement réservé aux Incidents listés ci-dessous :

- EasyVista.com n'est pas accessible aux Utilisateurs Autorisés (page de login non visible)
- Login à EasyVista.com n'est pas possible, même si la page de login s'affiche
- Performance dégradée au point de rendre le service inopérant
- Impossibilité de créer un nouvel Incident
- Plus de création automatique d'Incident via l'agent de support technique
- E-mails non envoyés par EasyVista.com pour des raisons techniques (les problèmes fonctionnels liés aux fonctionnalités d'EasyVista ne sont pas acceptés)

Les demandes d'assistance sont transmises suivant les moyens décrits dans le document « [FR] Guide du support Easyvista » accessible sur le site <http://client.easyvista.com> en mode connecté.

Les Contacts Techniques du CLIENT sont seuls habilités à soumettre les Incidents au Centre de Support EasyVista. Les Incidents sont tracés et le CLIENT est informé de leur statut et de l'évolution de leur traitement.

Les Contacts Techniques CLIENT peuvent soumettre des demandes d'amélioration au Centre de Support. Toute demande d'évolution est analysée et évaluée et peut éventuellement faire l'objet d'une nouvelle Evolution dans une Mise à jour future Mineure ou Majeure. Le Centre de Support n'a pas obligation de valider toute demande d'évolution.

Dans le cas de changement de Contact Technique CLIENT, le CLIENT en informe le Centre de Support et s'assure que le nouveau Contact Technique CLIENT soit formé et compétent pour assurer cette charge.

Les prestations de support se font exclusivement depuis les locaux d'EASYVISTA , aux jours ouvrés de 9h à 18h. Dans certains cas ponctuels, EASYVISTA peut demander au CLIENT l'autorisation d'accéder à distance à son installation, pour des besoins exclusifs de diagnostic. L'accès à distance se fait sous

contrôle du CLIENT.

Le tableau suivant précise la Catégorie/Priorité qui est associé à l'Incident en fonction de sa description.

Tableau 1	
<u>Catégorie / Priorité</u>	<u>Description</u>
<u>1 - Critique</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Logiciel non disponible pour tous les utilisateurs</u>
<u>2 - Haute</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Logiciel non disponible pour plusieurs utilisateurs</u> • <u>Logiciel utilisable mais message(s) d'erreur(s) affiché(s) sur un nombre significatif de postes de travail</u> • <u>Une ou plusieurs fonctionnalités majeures présente(nt) un disfonctionnement</u> • <u>Performance sévèrement dégradée pour l'ensemble des postes de travail</u>
<u>3 - Moyenne</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Une ou plusieurs fonctionnalités non majeures présente(nt) un disfonctionnement</u> • <u>Incident avec une solution de contournement</u>
<u>4 - Basse</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Incident mineur et sans conséquence significative</u>

EasyVista 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 l'article 3 « Prestations de services » des Conditions Générales.

Les temps indiqués dans le tableau ci-dessous sont les temps cibles pour fournir une réponse ou un Contournement au regard de la catégorie de l'Incident. Si un Contournement ou un Correctif existe dans une Mise à jour, EASYVISTA peut demander au CLIENT de mettre à jour le Logiciel sur la Version appropriée afin de résoudre l'Incident.

La mesure des temps indiqués débute lors de la première notification par le CLIENT à EasyVista de l'Incident comprenant une description complète et détaillée du problème rencontré.

Tableau 2		
<u>Catégorie</u>	<u>Délais de Réponse Cible</u>	<u>Délais de Résolution Cible</u>
1 – Critique	Moins de 2 heures ouvrées	Moins de 4 heures ouvrées
2 – Haute	Moins de 4 heures ouvrées	Moins de 8 heures ouvrées
3 – Moyenne	Moins de 8 heures ouvrées	Moins de 40 heures ouvrées
4 – Basse	Moins de 8 heures ouvrées	Non Applicable

3. Maintenance

Pendant la durée du Contrat, EASYVISTA peut apporter des Evolutions au Logiciel et à la Plateforme.

Les Correctifs, montées de Versions des Logiciels sont fournis et réalisés par EASYVISTA mais planifiés d'un commun accord avec le CLIENT.

Les opérations de maintenance de la Plateforme ne nécessitant pas d'arrêt de la Plateforme sont réalisées par EASYVISTA sans que le CLIENT en soit nécessairement informé et sont transparentes pour le CLIENT.

Sauf en cas d'urgence critique, les opérations de maintenance nécessitant un arrêt de la Plateforme, sont planifiées d'un commun accord entre les Parties. EASYVISTA propose une période de maintenance au CLIENT. En cas de non réponse de la part du CLIENT, le CLIENT sera alors notifié 15 jours calendaires à l'avance de la période programmée par EASYVISTA.

La durée cumulée de maintenance de l'environnement de production n'excèdera pas 2 heures par mois.