CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

Les présentes sont les Conditions générales (« Conditions » ou « Contrat ») régissant le service de maintenance qui s'applique à tous les Logiciels proposés par la société Absyss S.A.S, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 353 281 561, dont le siège social est situé 15-17 Boulevard du Général de Gaulle – 92120 Montrouge France, auprès de laquelle Vous souscrivez suivant une Commande signée, distincte, à compter du 1er Mars 2022.

Ces Conditions énoncent vos droits et obligations relatifs au service de Maintenance des Logiciels sous Contrat et conditionnés à Votre acceptation et Votre respect de ces Conditions. Ces Conditions sont applicables au Client ainsi qu'à tous les utilisateurs ayant accès à, ou utilisant un Logiciel Absyss.

1. DEFINITIONS

Fournisseur :
Absyss pourra être désignée sous sa dénomination commerciale ou encore par « **le Fournisseur** ».

Client (ou « Vous » ou « Votre ») :
Désigne l'entité identifiée comme le « Client » dans la Commande.

Commande :

Désigne le document de commande (ou « proposition ») par le Client et faisant référence à ces Conditions, contenant entre autres et sans s'y limiter, les prix relatifs à l'achat et/ou redevance d'utilisation par le Client du Logiciel et si applicable les détails et la durée de l'abonnement. Commande qui sera considéré comme intégré et incorporé aux présentes Conditions à toutes fins.

Contrat :
Désigne le présent Contrat conclu entre le Client et le Fournisseur ainsi que le préambule.

Logiciel :
Tout élément immatériel dont le « **Droit d'Usage** » est concédé au titre d'un contrat est appelé « **Logiciel** ». Il consiste en une suite d'instructions en langage machine (code exécutable) destinées à assurer une fonction ou un groupe de fonctions pour le traitement automatique de l'information. Le droit d'utiliser le logiciel est concédé par une licence ; dans le contrat le logiciel peut être appelé « logiciel » ou « licence » indifféremment et réciproquement.

Documentation :
Désigne le support informatique ou papier décrivant les modalités d'utilisation des Logiciels et comprenant, notamment, le manuel utilisateur, le manuel d'installation et le guide du support.

Demande d'information :
Désigne toute question que se pose le Client au sujet du dysfonctionnement des Logiciels du Fournisseur.

Maintenance :
Désigne l'ensemble des prestations et actions assurées par le Fournisseur telles que décrites dans le présent Contrat.

Elle intègre les prestations suivantes :
- de Support
- de Maintenance corrective
- de Maintenance évolutive

Matériel :
Désigne l'ensemble des machines sur lesquelles sont chargés les Logiciels et pourra être désigné également sous la dénomination système.

Codes Source :
Désigne l'ensemble des programmes écrits en langage évolué réalisé par l'auteur du Logiciel avant sa traduction en langage machine.

Anomalie :
Désigne tout dysfonctionnement qui, soit empêche le fonctionnement normal de tout ou partie d'un Logiciel, soit provoque un résultat ou une action incorrecte alors que le Logiciel est utilisé conformément à sa documentation technique associée. Les Anomalies peuvent être imputables soit au programme lui-même, soit à son utilisation, soit à la Documentation.

Il existe 3 niveaux de gravité :

- Anomalie Bloquante (type « X » pour le Fournisseur) : une Anomalie doit être classifiée bloquante si elle entraîne l'arrêt complet d'un Logiciel ou provoque une indisponibilité permanente du Service Attendu par le Client,
- Anomalie Semi-Bloquante (type « A » pour le Fournisseur) : une Anomalie doit être classifiée semi-bloquante si elle rend indisponibles des fonctionnalités majeures du Logiciel et si elle a un impact sur le Service Attendu par le Client,
- Anomalie Non-Bloquante (type « B » pour le Fournisseur) : une Anomalie doit être classifiée non-bloquante si elle rend indisponibles des fonctionnalités mineures du Logiciel, sans impact sur le Service attendu par le Client.

Délai de prise en compte de l'appel :
Est défini comme le délai d'intervention durant lequel le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client un expert technique pour diagnostiquer les causes de l'incident et procéder au dépannage par téléphone.

Délai de réponse après prise en compte :
Est défini comme le délai de remise en ordre de marche durant lequel le Fournisseur s'engage à corriger le défaut, à fournir une solution de contournement dans l'attente d'une correction.

Heures ouvrées :
Les heures ouvrées s'entendent sur une plage horaire de 8H00 à 18H00, du lundi au vendredi hors jours fériés en France métropolitaine.

Patch :
Désigne les corrections apportées au Logiciel suite à l'identification d'une Anomalie.

Mises à Jour :
Désigne les versions successives des Logiciels comportant les corrections des Anomalies fournies par le Fournisseur dans le cadre de la maintenance corrective. Les Mises à Jour ne comprennent pas de nouvelles fonctionnalités.

Nouvelles Versions :
Désigne les versions ultérieures des Logiciels incluant de nouvelles fonctionnalités livrées par le Fournisseur dans le cadre de la maintenance évolutive.

Le Fournisseur désigne les différentes versions des Logiciels par un code à trois éléments qui se présente sous la forme R.VE.MJ, où R désigne le numéro de release, VE le numéro de version et MJ le numéro de la Mise à Jour (par exempleV5.3.4).

Nouvelles Editions :
Désigne des versions ultérieures des Logiciels incluant de nouveaux modules ou des limites d'utilisation étendues ; ces éditions ne sont pas livrées par le Fournisseur dans le cadre de la maintenance évolutive.

Service Attendu :
Désigne l'industrialisation de l'exploitation avec les Logiciels, notamment les fonctionnalités suivantes :

Ordonnancement :

- La conception de la production par modélisation graphique
- La préparation automatique des travaux
- La planification et l'ordonnancement des travaux périodiques ou à la demande
- Le pilotage centralisé des travaux qui donne une vue synthétique de l'état d'avancement de l'exploitation

Pilotage opérationnel des activités métiers :

- La définition des indicateurs métiers par modélisation graphique
- La génération automatique des résultats
- La restitution personnalisée des résultats

Réponse Satisfaisante :
Désigne, dans le cadre de la prestation de support, la fourniture par le Fournisseur d'informations et de recommandations à suivre par le Client. Désigne aussi, au titre de la « Solution de contournement », les fournitures dues par le Fournisseur pour :

- Détecter ou diagnostiquer l'Anomalie et proposer un planning de correction ou de contournement,
- Remédier à l'Anomalie et permettre au Client une utilisation normale du Logiciel, conforme à sa documentation technique associée.

Solution de contournement :
Désigne la procédure de fourniture d'une solution palliative permettant le contournement de l'Anomalie (dite « Réponse Satisfaisante ») portée sur la version du Logiciel utilisée par le Client, accompagnée du mode d'emploi permettant d'installer et d'exploiter cette procédure et dont l'installation et/ou l'exploitation et/ou l'utilisation n'entraîne aucun investissement complémentaire pour le Client tel que notamment l'achat de matériels et logiciels de base informatique et/ou l'augmentation des membres du personnel du Client chargés de l'utilisation et de l'exploitation du Logiciel.

Site d'Exploitation :
Désigne le ou les lieux d'installation et d'utilisation des Logiciels et, par voie de conséquence, le ou les lieux où le Fournisseur devra éventuellement intervenir pour assurer la Maintenance.

2. OBJET

Le Fournisseur (Absyss) a conçu et développé une suite Logicielle dont l'objet est d'industrialiser la production informatique et le pilotage opérationnel des activités métiers. Le Client a acquis un Logiciel ou un droit d'usage et souhaite se voir accorder un « Contrat de Maintenance » dudit Logiciel.

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Fournisseur assure la maintenance corrective et évolutive associée des licences dudit Logiciel sur les serveurs exploités par le Client ayant un droit d'utilisation de ces licences.

2.1 QUALIFICATION

Les installations sont qualifiées pour l'application du présent contrat si les conditions suivantes sont réunies :

- Les matériels satisfont aux conditions de configuration du matériel minimum requises,
- Les matériels sont, soit couverts par un contrat de maintenance (matériel) Constructeur, soit entretenus par le Client à un niveau équivalent,
- Le système d'exploitation (licence fournie par le Constructeur) des matériels est maintenu par le client au niveau de la version courante " n ", (dernière version diffusée dans le catalogue produit). Cette version ne pourra être inférieure au plus à 2 (deux) versions majeures (n-2) de la version courante,
- Les logiciels désignés sont dans leur version courante ; s'ils ne le sont pas, le Client doit faire l'acquisition de cette version courante et l'installer sur son système.

Dans la mesure où les logiciels désignés concernent des produits spécifiques développés pour le Client, toute adaptation nouvelle imposée par des modifications des lois en vigueur ou changement de contexte, ne sont pas couvertes par le présent contrat.

2.2 MODILITES ET LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le Logiciel est livré sous forme de fichiers électroniques accompagnés de la documentation associée en langue Française ou Anglaise.

Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre les moyens et les méthodes nécessaires à la fourniture d'une prestation de qualité (fiabilité, disponibilité et performance) quant au Logiciel ainsi qu'à la maintenance corrective et évolutive associée.

3. GARANTIE DE CONFORMITE

Le Fournisseur garantit la conformité du logiciel et des prestations de maintenance au Contrat et notamment aux spécifications techniques, fonctionnelles et d'exploitation validées par les Parties.

A défaut de respect par le Fournisseur de la présente garantie, le Client pourra notifier le Fournisseur, à son choix, la résiliation du Contrat pour manquement ou la résolution de plein droit du Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts que le Client pourrait réclamer.

4. NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Sous réserve du règlement par le Client de la redevance spécifiée dans l'article 5, le Fournisseur fournira un service de maintenance pour les Logiciels, objet du présent contrat et pendant la période de celui-ci, le Fournisseur fournira les prestations suivantes :

4.1 SUPPORT

Au titre des prestations de support, le Fournisseur met à disposition une assistance dite de « Support » pour répondre aux dysfonctionnements des Logiciels, rencontrés par le personnel du Client habilité à contacter le Fournisseur.

Ce « Support » est adressable par le Client selon les moyens de communications suivants : ligne téléphonique dédiée, adresse e-mail, portail Internet.

Le Fournisseur s'engage à fournir une Réponse Satisfaisante aux anomalies rencontrées par le Client. Dans le cadre de la Réponse Satisfaisante, le Fournisseur : diagnostique la nature de l'Anomalie qui affecte le bon fonctionnement du Logiciel, remédie à l'Anomalie afin de permettre au Client un usage normal du Logiciel conforme à sa documentation technique associée, soit de façon temporaire (solution de contournement), soit de façon définitive.

<u>Heures et jours d'ouverture du support téléphonique :</u>

- Prestation de maintenance **Standard** :
  - 8h00-18h00 5/7 jours (ouvrés en France métropolitaine) concernant les Anomalies Bloquantes, Semi-Bloquantes et Non-Bloquantes
- Prestation de maintenance **Premium** :
  - 8h00-18H00 6/7 jours (ouvrés en France métropolitaine) + samedi (ouvré en France métropolitaine) concernant les Anomalies Bloquantes, Semi-Bloquantes et Non-Bloquantes
- Prestation de maintenance **Gold** :
  - 24h/24h 7/7 jours concernant les Anomalies Bloquantes, Semi-Bloquantes
  - 8h00-18h00 5/7 jours (ouvrés en France métropolitaine) concernant les Anomalies Bloquantes, Semi-Bloquantes et Non-Bloquantes
  - Tous les appels reçus en dehors des heures ouvrées et concernant d'autres demandes qu'une Anomalie Bloquante ou Semi-Bloquante sont facturées selon le tarif en vigueur.
  -

Tous les appels concernant des versions du Logiciel non prises en charge par la maintenance seront facturés selon le tarif en vigueur.

Coordonnées du support du Fournisseur :

- Numéro d'appel Support : **01 40 84 85 91**
- E-mail du Support : **hotline@absyss.com**
- Portail Web Client : **https://support.absyss.fr**
- Adresse du site en France du Fournisseur : 15 bd du général de Gaulle-92120 MONTROUGE
- Adresse du site internet de mise à disposition des informations sur les Logiciels : www.absyss.fr
- Numéro de Fax du centre d'appel : 01 40 84 88 40

4.2 MAINTENANCE CORRECTIVE

Au titre des prestations de maintenance corrective, le Fournisseur s'engage à corriger définitivement les Anomalies et à restaurer le Logiciel en bon état de fonctionnement dans les délais définis dans *l'article 20 « DELAIS D'INTERVENTION »*, soit dès la notification de l'Anomalie par le Client complétée par les informations demandées par le service Support, soit à l'issue de la procédure de fourniture d'une Solution de Contournement.

4.3 MAINTENANCE EVOLUTIVE

Au titre des prestations de maintenance évolutive et sur demande du Client, le Fournisseur s'engage à fournir les Nouvelles Versions des Logiciels et la mise à jour de la Documentation. Seuls les logiciels standards, tels qu'ils figurent dans le catalogue des produits du Fournisseur, sont concernés par les mises à jour.

Parmi les modifications qui seront apportées par le Fournisseur aux Logiciels dans le cadre de la maintenance évolutive, sont comprises les révisions de tout ou partie des Logiciels rendues nécessaires du fait d'un changement dans la réglementation en vigueur, d'une évolution apportée au Matériel ou au système d'exploitation dans le présent contrat.

Le Fournisseur s'engage à adapter le Logiciel aux nouvelles versions des systèmes d'exploitation utilisés par le Client, dans un délai de trois mois à partir de la date de diffusion générale de la version et dans la limite des possibilités techniques.

Le Fournisseur s'engage à annoncer trois mois à l'avance toute modification substantielle du Logiciel.

Le Fournisseur s'engage à assurer la maintenance d'une version pendant trois (3) années.

Le Fournisseur s'engage également à faire évoluer, dans la limite des possibilités techniques, ses Logiciels afin que ceux-ci restent en permanence compatibles avec les produits composant l'environnement en place chez le Client et avec lequel les Logiciels ont vocation à s'interfacer.

Le Fournisseur mettra gratuitement à disposition des licences liées aux nouvelles versions afin de permettre au Client de les qualifier. Il assurera un support de maintenance pour résoudre les anomalies rencontrées en qualification dans les mêmes conditions que la prestation de Maintenance Corrective et la prestation de Support.

Lorsque la parution d'une nouvelle version d'un Logiciel, implique une reprise de fichiers de données internes au logiciel, le Fournisseur s'engage à fournir les outils, logiciels ou procédures nécessaires à la reprise de ces fichiers.

Dans le cas où, sur un même système, une partie spécifique a été développée pour le Client, et si cette partie est directement interfacée avec un ou plusieurs logiciels standards, la mise à jour des interfaces reste à la charge du Client.

En cas de déplacement, les frais de déplacement et d'hébergement seront à la charge du Client aux conditions en vigueur ; ce type d'intervention sera effectué suite à un accord préalable de ce dernier. L'installation sur site et les services de formation complémentaire ainsi que, s'il y a lieu, la reprise des fichiers d'une version vers une autre, restent à la charge du Client.

5. MODALITES D'INTERVENTION DU FOURNISSEUR/ GENERALITES

5.1 PERSONNEL ET RESPONSABLE DU FOURNISSEUR

Le Fournisseur s'engage à désigner le type de profil requis pour les membres de l'équipe chargés de l'exécution des prestations de Maintenance. Le Fournisseur s'engage à ce que les personnes chargées d'assurer ces prestations possèdent la compétence et l'expérience nécessaires à la bonne exécution de ces obligations. Le Fournisseur pourra faire appel à des personnes n'appartenant pas à son personnel pour effectuer une partie des prestations de Maintenance. Le Fournisseur sera intégralement responsable de tout dysfonctionnement et de toute violation que les personnels auxquels il a confié les prestations de Maintenance auront causé.

5.2 INFORMATION GENERALE

Le Client peut accéder aux services fournis électroniquement par le Fournisseur, comprenant les prestations suivantes :

- Téléchargement des documentations des Logiciels,
- Consultation des FAQ sur les bonnes pratiques d'utilisation des Logiciels,
- Déclaration et suivi des incidents à travers un portail web client, accessible via internet,

- Rapport de fonctionnement logiciel : Le Fournisseur transmet au Client par e-mail une synthèse des appels ouverts au responsable du Client. Ce document servira de document de référence pour identifier la liste des dossiers en cours. Le Fournisseur transmettra cette synthèse au Client, sur simple demande de ce dernier.

5.3 ANTIVIRUS

Quel que soit le mode d'intervention choisi, le Fournisseur s'engage à prendre toute disposition requise pour ne pas risquer de diffuser de virus à l'occasion de l'exécution de ses prestations de Maintenance.

En particulier, tout logiciel ou outil informatique utilisé par le Fournisseur pour ses prestations de Maintenance et entrant en contact avec l'Environnement du Client devra obligatoirement avoir été testé au préalable par un logiciel anti-virus datant de moins d'un (1) mois.

6. REDEVANCE DE MAINTENANCE - PAIEMENT

En contrepartie des prestations fournies par le Fournisseur, le Client doit s'acquitter de tous les frais exigibles dans le délai indiqué sur le Bon de Commande de renouvellement annuel du présent Contrat signé et retourné par le Client.

Le Fournisseur se réserve le droit de réviser le montant de cette redevance, sur la base de l'indice SYNTEC (indice de la profession) et ce en conformité avec la réglementation en vigueur. Cette révision entrera en vigueur en début de chaque année calendaire, dénonciation par le Client du présent contrat sous trente (30) jours à compter de la date de réception de la notification.

La règle de revalorisation annuelle de la redevance en vigueur à la signature du contrat est la suivante :

- P=P0*I/I0 avec
- P : Prix applicable de la maintenance de l'année N
- P0 : Prix de la maintenance de l'année N-1
- I : Indice SYNTEC en vigueur du mois d'octobre de l'année N-1
- I0 : Indice SYNTEC en vigueur au mois d'octobre de l'année N-2.

Le montant de la redevance annuelle, pour un ensemble de logiciels spécifiés dans un avenant au présent contrat, est calculé hors T.V.A. ; la T.V.A. étant facturée en sus au Client.

Les redevances seront facturées par année civile, sauf pour la première année où elles seront pro ratées. Le paiement intervient à trente (30) jours de la date de la facturation, la facture étant émise au début de la période annuelle à laquelle elle correspond (terme à échoir).

L'accord du Client est confirmé par l'envoi au Fournisseur d'un Bon de Commande dûment signé, précisant les références du présent document valant alors commande finale.

7. SUPPORT ETENDU

Une version est supportée pendant une durée de 3 ans, date de diffusion générale. A l'issue de cette période, le Client peut souscrire à une extension des services de maintenance pour une version du logiciel qui n'est plus supportée, dans la limite de 2 ans et selon les modalités suivantes :

- Pour la première année de support étendu, 25% de majoration du prix de la maintenance ou de l'abonnement,
- Pour la deuxième année de support étendu, 30% de majoration du prix de la maintenance ou de l'abonnement.

Le Service du Support étendu délivre un patch correctif uniquement pour les anomalies bloquantes en environnement de production.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à assurer au personnel du Fournisseur le libre accès à son Site d'Exploitation et en particulier aux installations et équipements de communication, d'information et de données nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Le Client désigne un Responsable Client, en charge de la maintenance qui aura la compétence nécessaire et sera seul habilité, sauf en cas d'urgence, à téléphoner au Fournisseur. Le nom du premier Responsable désigné par le Client sera communiqué dans les quinze (15) jours suivant la signature du présent Contrat.

Le Client garantit la stabilité des compétences des membres de son équipe formés à l'utilisation du logiciel et s'engage à former aux fonctionnalités des nouvelles versions, chez le Fournisseur, le Responsable désigné.

De manière générale, le Client coopérera de bonne foi pour faciliter les interventions du Fournisseur, notamment en lui communiquant toutes les informations nécessaires ou demandées dont il a connaissance.

Le Client gère lui-même ses données. Le Client s'engage en particulier à exécuter les sauvegardes de ces données selon les procédures de sauvegarde qu'il a définies.

En cas de changement du Responsable du Client, en raison d'indisponibilité temporaire ou définitive, le Client s'engage à en aviser au plus tôt le Fournisseur en lui communiquant le nom et coordonnées du remplaçant. Ce dernier devra avoir, dans les meilleurs délais, au moins les mêmes compétences et connaissances que son prédécesseur.

9. LIMITATION

Le Fournisseur ne sera pas tenu de fournir les prestations objet du présent contrat :

- Si les produits logiciels ne sont pas utilisés conformément à leurs spécifications d'origine,
- Si l'origine d'un problème est due à l'utilisation d'un logiciel non couvert par le présent contrat,
- Si l'origine d'un problème est due à l'utilisation d'un logiciel non vendu par le Fournisseur,
- Si, d'une façon générale, le Client ne respecte pas ses obligations au titre du présent contrat,
- Si la nature de la demande nécessite la mise en place de nouvelles procédures, de nouveaux paramétrages, de nouveaux programmes ou la gestion de nouvelles données non prévues dans le contrat d'origine.

Le présent contrat est un contrat de maintenance de logiciel excluant toute anomalie liée à un matériel sur lequel sont implantées les licences logicielles. Ainsi, toute intervention du Fournisseur liée à une défaillance du matériel, sera facturée au Client et ne pourra, en aucun cas, faire partie des prestations incluses dans le présent contrat.

A la demande du Client, toute prestation/intervention sortant du cadre du présent contrat, sera facturée séparément sur la base du tarif en vigueur

10. ASSURANCES

Le Fournisseur s'engage à souscrire une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile tant contractuelle que délictuelle qu'il est susceptible d'engager au titre du présent Contrat et dans la limite du montant payé des licences.

La responsabilité du Fournisseur sera limitée au montant de 500.000€ en cas d'atteinte aux biens. La responsabilité du Fournisseur ne pourra pas être engagée pour des dommages indirects, pour les préjudices résultant d'une perte de profit, d'une perte de chiffre d'affaire, d'un trouble commercial ou d'un manque à gagner. En cas de simples pertes pécuniaires, la responsabilité du Fournisseur sera limitée au montant de la commande émise en vertu du contrat.

Il s'engage à remettre au Client à la première demande de sa part, les attestations d'assurance correspondante faisant notamment mention des montants garantis et du paiement à jour des primes.

11. RESPONSABILITE D'ABSYSS

Le Fournisseur indemnisera le Client pour tout dommage matériel résultant d'une faute prouvée du Fournisseur dans le cadre du présent contrat étant entendu qu'une telle indemnisation ne pourra excéder la valeur d'acquisition des logiciels.

Le Fournisseur ne pourrait être tenu responsable des pertes ou des destructions de données.

En aucun cas, le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable d'un préjudice financier, commercial ou d'une autre nature causée directement ou indirectement par l'utilisation ou le fonctionnement du logiciel.

Afin de limiter tout risque d'intervention non autorisé sur le matériel du Client, le Fournisseur ne disposera pas des codes d'accès des ordinateurs du Client.

La limitation de responsabilité de cet article ne s'applique pas en cas de dommages corporels, faute lourde, intentionnelle ou dolosive, manquements aux dispositions de *l'article 13 « Confidentialité »* et en cas de contrefaçon visée par *l'article 12 « Propriété Intellectuelle – Garantie d'éviction »*.

Le présent article décrit de façon complète la responsabilité du Fournisseur.

12. DUREE

Le présent contrat est conclu pour une période initiale d'un (1) an à compter de sa date d'entrée en vigueur. Il sera renouvelé le 1er Janvier de chaque année pour 12 mois à moins d'avoir été dénoncé par l'une ou l'autre partie au plus tard le 30 Septembre de l'année en cours. La résiliation prendra effet au 31 Décembre de l'année en cours.

Lorsque le Fournisseur décidera de ne plus assurer la maintenance directement ou indirectement d'un des logiciels désignés, il en avertira le Client six (6) mois auparavant et fournira les sources des programmes correspondants aux modules concernés.

13. PROPRIETE INTELLECTUELLE - GARANTIE D'EVICTION

Les Logiciels restent la propriété entière et exclusive du Fournisseur. Le Client reconnaît que les Logiciels constituent pour le Fournisseur des secrets commerciaux de grande valeur et il s'engage à protéger le caractère confidentiel des informations et secrets appartenant au Fournisseur en conservant et en utilisant les Logiciels de bonne foi et dans le respect des dispositions de la Convention. Le Client s'engage à ne pas laisser utiliser les Logiciels par toute personne non autorisée ou tout tiers non lié par le présent contrat sauf accord préalable du Fournisseur. Le Client s'interdit de désassembler, décompiler ou modifier les Logiciels ou de faire quoi que ce soit pour obtenir un code source équivalent à celui des Logiciels.

Le Client ne pourra reproduire les Logiciels que pour faire un nombre raisonnable de copies à des fins de sauvegarde interne ou d'archivage. Chaque copie devra faire état de tous droits d'auteur, secrets commerciaux, marques et toutes autres mentions de droits de propriété intellectuelle qui figurent sur les versions originales des Logiciels. Le Client s'interdit de modifier les Logiciels sans l'accord préalable et écrit du Fournisseur. Aucune modification, évolution ou adjonction des Logiciels, quelle qu'en soit l'ampleur, ne pourra avoir pour effet de réduire ou limiter les droits du Fournisseur sur les Logiciels.

Le Fournisseur garantit au Client que les Mises à jour et Nouvelles Versions des Logiciels et chacun des documents élaborés par le Fournisseur dans le cadre du Contrat de même que les outils utilisés par le Fournisseur ne constituent pas une contrefaçon de droits de propriété industrielle ou intellectuelle ou de tous autres droits appartenant à un tiers.

En conséquence, le Fournisseur s'engage à garantir intégralement Le Client de toutes les conséquences financières résultant d'une action ou d'une réclamation d'un tiers.

A ce titre, le Fournisseur assurera la défense ou le règlement transactionnel, à ses frais, de toute action intentée par un tiers à l'encontre du Client, alléguant la contrefaçon par le Logiciel, lorsqu'il est utilisé conformément aux présentes, d'un brevet, droit d'auteur, marque, secret de fabrique ou autre droit de propriété. Le Fournisseur garantira le Client de toutes pertes, frais ou indemnités, au paiement desquels il aura été condamné. Le Client devra rapidement notifier, par écrit, au Fournisseur, dans les huit (8) jours de leur notification, toute réclamation, action ou allégation en contrefaçon. Le Fournisseur aura seul le contrôle de la défense dans toute action, ainsi que des négociations en vue d'une transaction ou d'un compromis, avec l'assistance du Client. Le Fournisseur ne supportera aucun des frais et dépenses engagés à la seule initiative du Client à cette occasion, sauf accord préalable et écrit.

Si un tribunal venait à considérer que les Mises à jour ou Nouvelles Versions des Logiciels, objet du Contrat et/ou tout document élaboré par ABSYSS dans le cadre du Contrat et/ou un des outils utilisés par le Fournisseur constituent une contrefaçon de droits de propriété industrielle, intellectuelle ou de tous autres droits appartenant à un tiers, ABSYSS devrait alors :

- Soit obtenir, à ses frais et sans délai, le droit pour Le Client de continuer à utiliser les Logiciels sur le Matériel et dans l'environnement du Client sans interruption des prestations de Maintenance ;
- Soit réaliser un autre Logiciel ayant les mêmes fonctionnalités et performances et répondant aux besoins et aux contraintes en termes de configuration matérielle et environnement du Client sans interruption des prestations de Maintenance ;
- Soit réaliser un autre document.

14. CONFIDENTIALITE

Constituent des Informations Confidentielles, les informations données et documents de toutes natures, quel qu'en soit le format, échangés entre les parties dans le cadre de ce contrat, ou générés en liaison avec le contrat, y inclus toutes les informations ou données des clients du Client et des entités affiliées à celui-ci.

Ne constituent pas des Informations Confidentielles, les informations :

- Déjà dans le domaine public au moment de leur communication à la Partie bénéficiaire, et/ou
- Tombées dans le domaine public après leur communication à la Partie bénéficiaire, sans manquement de celle-ci au présent Contrat et/ou
- Transmises à la Partie bénéficiaire par un tiers libre d'en disposer

Chacune des Parties s'engage à ne pas copier, reproduire ou distribuer ou communiquer à quelque personne physique ou morale que ce soit, tout ou partie des Informations Confidentielles qui ne lui sont pas propres et auxquelles elle a accès ou qui lui auraient été communiquées par l'autre Partie dans le cadre du présent Contrat, sans le consentement préalable exprès de la Partie dont elles émanent.

Chacune des Parties ne transmettra lesdites Informations Confidentielles qu'aux membres de son personnel et/ou sous-traitants ou consultants qui auront besoin de les connaître pour l'exécution du Contrat.

Le Fournisseur garantit et atteste faire le nécessaire pour assurer le respect de la confidentialité des données du Client par son personnel et/ou sous-traitants ou consultants. A la demande du Client, le Fournisseur s'engage à lui déclarer les noms, adresses, entités et correspondants de son personnel et/ou sous-traitants ou consultants qui sont amenés à intervenir sur un des sites du Client.

Dans le cas où une Partie estimerait nécessaire, pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat, de communiquer des Informations Confidentielles à un tiers, une telle communication ne pourra être faite que sous réserve que ledit tiers soit soumis aux obligations de confidentialité visées ci-dessus et sous réserve de l'accord préalable et écrit de l'autre Partie. Chacune des Parties s'engage à ne pas utiliser les Informations Confidentielles à des fins autres que celles prévues au présent Contrat.

Chacune des Parties supportera à l'égard de l'autre toutes les conséquences d'une violation de l'obligation de confidentialité visée aux présentes émanant de son fait ou de l'un de ses préposés.

L'obligation de confidentialité visée au présent article reste valable après la fin du contrat prolongée de la durée de prescription contractuelle et ce nonobstant toute résiliation anticipée du présent contrat pendant une période de 5 ans suivant l'expiration du Contrat.

A la fin de cette période d'obligation de confidentialité, chaque partie s'engage à restituer à l'autre partie tout document confidentiel ou à détruire tout document confidentiel et à remettre à l'autre partie le(s) certificat(s) de destruction correspondant.

15. SEQUESTRE

Le Fournisseur dépose régulièrement les codes sources du logiciel dans un coffre de son centre de backup sis 48 rue de la santé à Paris (75014). Dans le cas de la liquidation judiciaire, faillite ou cessation d'activité d'ABSYSS, si la maintenance des logiciels n'est pas reprise par un tiers, alors les codes sources seront mis à disposition du Client, sur présentation de la licence d'utilisation et des justificatifs de son paiement auprès de l'administrateur judiciaire. Les frais de duplication sont à la charge du Client.

Dans ce cas, le Client dispose d'un droit personnel d'utilisation du code source du progiciel pour ses besoins propres. Ce droit comporte le droit d'adapter le code source pour les besoins de la maintenance du progiciel. Cette obligation de dépôt subsistera pendant toute la durée du Contrat.

16. CESSION

A la condition d'en informer préalablement le Fournisseur par courrier simple, le Client est autorisé à céder le présent contrat à toute "Entités Affiliées" de son choix.

Pour l'application de la présente clause, l'expression "Entités Affiliées" désigne toutes les sociétés ou personnes morales dans lesquelles le Client détient directement ou indirectement, la majorité du capital.

Dans les autres cas, le présent contrat ne pourra faire l'objet de cession partielle ou totale sans l'accord préalable écrit du Fournisseur.

17. RESILIATION

En cas de non-respect par l'une des Parties de l'une quelconque de ses obligations au titre du présent Contrat, l'autre partie sera en droit, trois (3) semaines après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse ou immédiatement en cas de manquement irréparable, de résilier le présent Contrat, nonobstant le droit de demander indemnisation du préjudice subi.

Ledit Contrat sera également automatiquement résilié par simple notification écrite à l'autre Partie et sans encourir de responsabilités envers cette Partie en cas de cessation de l'activité d'une Partie, d'une procédure de redressement, liquidation judiciaire à son encontre ou toute autre décision judiciaire ayant un effet équivalent et dans les cas prévus par la loi, après silence ou refus d'opter pour la continuation du présent Contrat par l'administrateur ou le liquidateur judiciaire.

La résiliation n'entraîne pas renonciation par le Client ou par le Fournisseur des autres actions qu'il pourrait engager vis-à-vis de l'autre Partie dans les termes de l'article 9. Le Client restera tenu, même après la résiliation du présent Contrat, par ses obligations en matière de confidentialité et de propriété intellectuelle telles que figurant à l'article 13 de la Convention.

Toute cessation de paiement de la redevance annuelle par le Client dans un délai de trois (3) mois sera considérée comme une résiliation tacite dudit contrat, avec annulation automatique et implicite des prestations y afférent.

18. CONTRAT

Le présent contrat annule et remplace tous les accords antérieurs entre les parties, écrits et verbaux, ayant le même objet. Toute renonciation ou modification d'une quelconque de ces dispositions ne pourra prendre effet qu'après avoir fait l'objet d'un accord écrit dûment signé par les parties présentes.

Les termes du présent contrat prévaudront sur toute condition pouvant figurer sur les commandes ou autres documents émis par le Client.

19. REGULARITE AU REGARD DE LA LEGISLATION SOCIALE

Le représentant du Fournisseur, signataire du présent contrat, atteste sur l'honneur que le travail effectué par ses soins ou par ses sous-traitants éventuels sera réalisé avec des salariés employés régulièrement au regard des articles L 341-6, L.143-3 et L.620-3 du code du travail ou des règles d'effet équivalent dans le pays auquel ils sont rattachés.

20. CONTESTATIONS

Le présent contrat est régi par le droit français. Toute contestation relative au présent contrat, à un composant du logiciel ou à son règlement serait de la compétence du Tribunal de Commerce de PARIS et ce, quelles que soient les conditions de vente et de paiement acceptées y compris en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défenseurs.

21. DELAIS D'INTERVENTION

Tous les délais d'intervention s'entendent dans la plage horaire concernée du contrat et pour l'environnement de Production uniquement.

Délais de prise en compte au titre du Support

Dans le cadre de *l'article 3.1*, au titre du Support, le Fournisseur devra répondre au Client dans les délais suivants :

Prestation de Support Standard et Premium

- En cas d'Anomalie Bloquante dans l'environnement de Production : dans l'heure (1) ouvrée qui suit l'appel du Client et complété par les informations demandées par le service support.
- En cas d'Anomalie Semi-Bloquante dans l'environnement de Production : dans les quatre heures (4) ouvrées qui suivent l'appel du Client et complété par les informations demandées par le service support.

Prestation de Support Gold

- En cas d'Anomalie Bloquante dans l'environnement de Production : dans l'heure (1) qui suit l'appel du Client et complété par les informations demandées par le service support.
- En cas d'Anomalie Semi-Bloquante dans l'environnement de Production : dans les quatre (4) qui suivent l'appel du Client et complété par les informations demandées par le service support.

Délais de rétablissement au titre du Support

Dans le cadre de l'article 3.1, le Fournisseur devra apporter au Client une Solution de contournement ou une correction définitive dans les délais suivants :

Prestation de Support Standard

- En cas d'Anomalie Bloquante dans l'environnement de Production : dans les quatre (4) heures ouvrées qui suivent l'appel du Client et complété par les informations demandées par le service support.
- En cas d'Anomalie Semi-Bloquante dans l'environnement de Production : dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées qui suivent l'appel du Client et complété par les informations demandées par le service support.

Prestation de Support Gold

- En cas d'Anomalie Bloquante dans l'environnement de Production : dans les quatre (4) heures qui suivent l'appel du Client et complété par les informations demandées par le service support.
- En cas d'Anomalie Semi-Bloquante dans l'environnement de Production : dans les vingt-quatre (24) heures qui suivent l'appel du Client et complété par les informations demandées par le service support.

Délais d'intervention au titre de la maintenance corrective

Dans le cas de la mise en place d'une Solution de Contournement et de la prestation de Support, le Fournisseur s'engage à corriger l'Anomalie définitivement dans les meilleurs délais et au plus tard :

- En cas d'Anomalie Bloquante : dans les quarante-huit (48) heures ouvrées qui suivent la mise en place de la Solution de Contournement.
- En cas d'Anomalie Semi-Bloquante : dans les quatre-vingt-dix (90) jours ouvrés qui suivent la mise en place de la Solution de Contournement.

Les délais définis ci-dessus devront être constatés sur un procès-verbal d'intervention et de correction d'Anomalies établi par le responsable technique du Client et porté à la connaissance du responsable technique du Fournisseur. Ce procès-verbal devra obligatoirement contenir les informations suivantes :

- N° d'appel du Fournisseur et n° de référence du Client
- Date et heure de la notification de l'Anomalie par le Client
- Classification de l'Anomalie
- Définition précise de l'anomalie et scénario de reproduction
- Date et heure de la fourniture d'une Réponse Satisfaisante ou d'une correction définitive par le Fournisseur
- Date et heure de la fourniture d'une correction définitive de l'Anomalie suite à la fourniture d'une Réponse Satisfaisante (le cas échéant)

22. GARANTIE DE SECURITE

Le Fournisseur est tenu à une obligation de sécurité, en particulier en termes d'absence de faille de sécurité ou dans la protection des Données du Client dans l'exécution de ses prestations et livrables.

23. DONNEES PERSONNELLES

Le Fournisseur reconnaît le caractère hautement stratégique pour le Client de conformité à la Règlementation Informatique et Liberté et s'engage à ce titre notamment à respecter la réglementation en vigueur.

Le Fournisseur s'engage notamment à assurer la sécurité et la confidentialité de ces données et à ce que la collecte et le traitement des données personnelles soient conformes au RGPD.

Le recueil de ces données, qui a pour base légale l'intérêt légitime du responsable de traitement, a pour finalité les opérations de gestion de la relation client, des impayés et du contentieux.

Le Fournisseur s'engage à ne pas transférer de données personnelles du Client hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation sur la protection des données personnelles, toute personne physique bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité aux informations qui la concernent, que le Client peut exercer en adressant au Fournisseur un e-mail, accompagné d'une copie de sa pièce d'identité, à l'adresse marketing@absyss.com

24. PENALITES DE RETARD

PENALITES DE RETARD DE RETABLISSEMENT DE SERVICE DANS LES CADRE DU SUPPORT

- En cas d'Anomalie Bloquante sur un environnement de Production : 200€ H.T. par jour ouvrée de retard à l'expiration du délai de 4 heures prévu pour la fourniture d'une Solution de contournement ou d'une correction définitive dans le cadre du support
- En cas d'Anomalie Semi-Bloquante dans l'environnement de Production : 100€ H.T. par jour ouvrée de retard à l'expiration du délai de 24 heures prévu pour la fourniture d'une Solution de contournement ou d'une correction définitive dans le cadre du support

L'ensemble des pénalités sont plafonnées à 15% du montant de la redevance annuelle de maintenance.

25. NULLITE ET MODIFICATION DU CONTRAT

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties.

26. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat et toute réclamation se rapportant au Contrat et à son objet sont régis et interprétés en vertu du droit français.

TOUT LITIGE RELATIF A LA SIGNATURE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA RESILIATION DU CONTRAT EST SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, FRANCE, NONOBSTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE, LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES EN RÉFÉRÉ OU PAR REQUETE.