

**CONDITIONS GENERALES DE MISE A DISPOSITION DE PROGIciel EN MODE SAAS****ALTEVA****PRÉAMBULE**

La Société Alteva, (RCS Créteil n° 432 871 077) (ci-après l'«Editeur») a pour activité l'édition et la commercialisation de progiciels de gestion de maintenance assistée par l'ordinateur (GMAO) et la fourniture de prestations de services associées.

Le Client, après avoir pris connaissance des potentialités, de la finalité, des fonctionnalités, du caractère standard et du mode opératoire du service SaaS identifié dans l'Annexe et après avoir apprécié l'opportunité de solliciter auprès de l'Editeur une présentation détaillée des services SaaS, a décidé d'en bénéficier auprès de l'Editeur.

Le Client reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations et conseils permettant de prendre la mesure de la proposition de l'Editeur conformément aux articles 1112 et suivants du Code Civil et s'est assuré de la conformité du Service SaaS avec ses besoins.

Le Client est informé que l'utilisation des Services SaaS emporte l'acceptation sans réserve des termes des présentes conditions générales. En outre, il est informé et accepte que l'Editeur se réserve le droit de modifier les termes des présentes. L'Editeur en informera le Client par tous moyens et mettra à sa disposition les nouvelles Conditions Générales.

La signature des devis (ci-après « Conditions Particulières ») par le Client, vaut acceptation sans réserve des présentes.

**ARTICLE 1 – DÉFINITIONS**

« **Adaptation** » : Ce terme désigne tout développement spécifique, réalisation d'interfaces et personnalisation des éditions commandé(e)s par le Client au titre d'un contrat de prestations séparé.

« **Anomalie** » : Ce terme désigne tout défaut de conception ou de réalisation du Progiciel ou de l'Adaptation empêchant son utilisation conformément à la Documentation, se manifestant par des dysfonctionnements reproductibles par l'Editeur. « **Client** » désigne selon les cas (i) toute personne morale utilisant les fonctionnalités du Progiciel pour ses besoins de gestion interne et professionnelle ou (ii) ceux d'un Client Final et cela, conformément au Contrat et dans la limite des droits acquis.

« **Client Final** » désigne toute personne morale avec laquelle le Client a formalisé un contrat de service pour la gestion et l'organisation de la maintenance multitechniques et multiservices de ce dernier et dans le cadre duquel lui est mis à disposition le Progiciel.

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

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

« **Data Center** » désigne l'ensemble des bâtiments, matériels (y compris les espaces physiques, baies, supports de hardware et dispositifs de sécurité), Progiciels, systèmes d'exploitation, bases de données, environnements, systèmes de gestion des fluides (électricité, climatisation, bande passante internet entrante et sortante, etc.) et procédures de gestion de maintenance en condition opérationnelle fournis par l'Editeur

et installés chez lui ou chez un sous-traitant hébergeur, sur lesquels sera effectuée l'exploitation du Progiciel.

« **Documentation** » : Ce terme désigne la description des fonctionnalités et du mode d'emploi du Progiciel, du Progiciel et plus généralement du service SaaS. Il peut également désigner les spécifications techniques détaillées d'une Adaptation. Elle est fournie sous forme électronique en langue française. Toute autre documentation est exclue du cadre du présent Contrat, notamment la documentation commerciale et la documentation de formation.

« **Dysfonctionnement** » : Ce terme désigne toute interruption ou toute dégradation du service imputable au Data Center, et constatée par l'Editeur.

« **Interlocuteur Formé** » : Ces termes désignent toute personne formée, au titre d'un contrat distinct, par l'Editeur à l'utilisation du Progiciel et pouvant accéder aux services d'assistance et nommément désignée par le Client à l'Editeur qui devra donner son accord. Sauf accord entre les Parties, le nombre d'Interlocuteurs Formés ne pourra être supérieur à deux (2).

« **Mise à Jour** » désigne une actualisation du Progiciel fournie par l'Editeur au Client sans frais additionnels, pour autant qu'il ait commandé les prestations correspondantes pour le Progiciel concerné et pour la période au cours de laquelle l'Editeur met à disposition la Mise à Jour. Les Mises à Jour ne comprennent pas les versions, modules, options ou produits futurs que l'Editeur fournit au titre de licences complémentaires distinctes.

« **Phase Préparatoire** » : Ce terme désigne une période comprise entre la signature des présentes et la mise à disposition des accès au Progiciel dans le Data Center au titre d'un contrat de prestations distinct.

« **Progiciel** » : Ce terme désigne les programmes et leurs documentations, mis à la disposition du Client en mode SaaS en contrepartie d'une redevance et conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction. Dans le cadre des présentes, le Progiciel correspond :

- à la version diffusée par l'Editeur au moment de la conclusion du Contrat ;
- à ses mises à jour correctives et évolutives installées par l'Editeur, dans le cadre de la maintenance fournie au titre du service SaaS ;

« **SaaS (Software as a Service)** » désigne le mode d'exploitation du Progiciel par lequel le Client va accéder de manière sécurisée, à l'ensemble dudit Progiciel qui est hébergé sur un serveur, extérieur, pour l'ensemble des utilisateurs du Progiciel, et accéder aux services associés.

« **Utilisateur(s) Nommé(s)** » désigne le ou les utilisateurs physiques expressément nommés par le Client parmi ses équipes ou celles de ses Clients Finaux et seul(s) autorisé(s) à utiliser le Progiciel.

**ARTICLE 2 – OBJET**

Le présent Contrat a pour objet de définir les termes et conditions selon lesquels l'Editeur :

- fournit le matériel et les infrastructures d'hébergement du Data Center,
- concède selon les cas, au Client et/ou au Client Final un droit personnel, non cessible, non transmissible et non exclusif d'utilisation du Progiciel en mode SaaS dans la limite des Utilisateur(s) nommé(s) acquis et de la volumétrie concédée,

- fournit selon les cas au Client et/ou au Client Final, les services d'assistance et de maintenance associés au Progiciel.

### ARTICLE 3 – DUREE DU CONTRAT

Le présent Contrat prend effet à la date de signature des Conditions Particulières.

Sauf dispositions contraires prévues au Contrat, il est conclu pour une durée égale à la durée de la Phase Préparatoire :

- augmentée d'une durée ferme de trente-six (36) mois concernant le droit d'utilisation du Progiciel et/ou d'une Base de données du Progiciel ;
- augmentée d'une durée ferme ne pouvant être inférieure à six (6) mois concernant les abonnements à une connexion utilisateur (mobile, web ou citrix).

Il est reconductible tacitement par pour des nouvelles périodes fermes de trente-six (36) mois concernant le droit d'utilisation du Progiciel et/ou d'une Base de données du Progiciel ou de six (6) mois concernant les abonnements à une connexion utilisateur (mobile, web ou citrix) à chaque date d'anniversaire, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception ou par dérogation par courriel concernant les abonnements à une connexion utilisateur, au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période concernée en cours.

Un abonnement annuel ne pourra être modifié que 3 mois avant sa date anniversaire, sinon les frais prévus à l'article 8.1 seront appliqués.

Tout ajout de connexion utilisateur (mobile, web ou citrix) pourra se faire en cours d'année. La période souscrite en cours d'année sera facturée à la date anniversaire du contrat additionnée de la nouvelle année.

La souscription aux applications mobiles, web, ou citrix se fait uniquement par utilisateurs nommés et non simultanés.

La souscription de connexions utilisateurs mobile se fait par packs de 5 et pour les connexions utilisateurs web par pack de 50.

### ARTICLE 4 – COLLABORATION

Pour une bonne exécution des présentes, le Client s'oblige à collaborer activement, régulièrement et loyalement avec l'Editeur. A ce titre le Client s'engage à mettre à la disposition de l'Editeur toutes les informations et tous les documents nécessaires à la réalisation des Prestations prévues dans de bonnes conditions et faire connaître à l'Editeur toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que la connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution des Prestations.

Il est de la responsabilité du Client de disposer, à la date de mise en exploitation du Progiciel, des réseaux de télécommunications, de locaux disposant des infrastructures nécessaires au raccordement électrique, réseau et téléphonique du matériel nécessaire à l'accès au Progiciel, selon les éventuelles préconisations techniques fournies par l'Editeur. Il devra ainsi installer et administrer ses réseaux de télécommunications, ses équipements et applications non fournis par l'Editeur et devra faciliter l'accès de l'Editeur à ses installations en cas de besoin.

### ARTICLE 5 – DROIT D'UTILISATION ET SERVICES ASSOCIES

#### 5.1- Propriété intellectuelle

##### 5.1.1 : Droit d'utilisation de Progiciel

Sous réserve du paiement des redevances correspondantes, l'Editeur concède au Client, pour la durée du présent Contrat, un droit personnel d'utilisation, intransmissible, inaliénable et non exclusif, strictement sous forme de code objet, sur le

Progiciel décrit dans les Conditions Particulières. Ce droit d'utilisation lui est consenti pour ses seuls besoins de fonctionnement internes et dans la limite des droits acquis. Par ailleurs, sous réserve de l'accord préalable de l'Editeur, ce dernier autorise le Client à concéder un droit d'utilisation personnel aux Clients Finaux tant qu'un contrat de prestation de service reste en vigueur entre eux.

Dans cette hypothèse, les coordonnées et raison sociale du Client Final devront être communiquées à l'Editeur par le Client avant toute utilisation des services.

Le Client restera exclusivement responsable de toute utilisation contrefaisante du Progiciel qu'il aura mis à disposition des Clients Finaux.

Le droit d'utilisation concédé est limité en nombre d'utilisateurs simultanés et/ou en volume de données à traiter sur une période donnée et/ou en nombre de sites d'utilisation, selon les modalités définies dans les Conditions Particulières. En cas de dépassement du nombre d'utilisateurs simultanés et/ou du volume de données à traiter sur une période donnée et/ou du nombre de sites d'utilisation définis dans les Conditions Particulières, l'Editeur facturera au Client un complément de redevance selon ses tarifs publics en vigueur.

Toute utilisation du Progiciel non conforme à sa destination telle que visée aux présentes constituerait une atteinte aux droits de l'Editeur et de ce fait, le délit de contrefaçon conformément aux dispositions de l'article L.335-3 du Code de la Propriété Intellectuelle.

##### 5.1.2 : Propriété des données

Les données traitées restent propriété du Client. A la demande du Client, une sauvegarde pourra lui être remise sur CD Rom. Cette prestation sera facturée au tarif en vigueur à la date de la demande.

##### 5.1.3 : Garantie en contrefaçon

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par le Progiciel d'un droit de propriété intellectuelle en France, l'Editeur pourra remplacer ou modifier la totalité ou une partie quelconque du Progiciel pour autant que le Client ait respecté les conditions suivantes :

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

Dans le cas où aucune de ces mesures ne serait raisonnablement envisageable, l'Editeur pourra unilatéralement décider de mettre fin à l'utilisation du Progiciel contrefaisant et rembourser au Client les redevances acquittées au titre des douze (12) derniers mois.

L'Editeur n'assumera aucune responsabilité dans le cas où les allégations seraient relatives à l'utilisation d'une version du Progiciel autre que la version en cours et non modifiée, si la condamnation avait pu être évitée par l'utilisation de la version en cours et non modifiée.

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

#### **5.1.4 : Limite à l'utilisation du Progiciel**

La concession du droit d'utilisation sur le Progiciel n'entraîne pas transfert des droits de propriété au profit du Client. Le Progiciel reste la propriété de l'Editeur ou de son auteur, quels que soient la forme, le langage, le support du programme ou la langue utilisée.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de l'Editeur sur le Progiciel et notamment s'interdit :

- toute utilisation pour un traitement non autorisé par l'Editeur,
- toute reproduction du Progiciel sur quelque support que ce soit,
- toute traduction, adaptation, arrangement ou autre modification du Progiciel et la reproduction du Progiciel en résultant,
- toute représentation, diffusion, commercialisation du Progiciel,
- toute intervention sur les programmes composant le Progiciel quelle qu'en soit la nature, y compris aux fins de correction des erreurs susceptibles d'affecter le Progiciel dans la mesure où le droit de correction desdites erreurs est réservé au bénéficiaire exclusif de l'Editeur,
- tout téléchargement ou toute reproduction du code du Progiciel ou la traduction de la forme de ce code en vue d'obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité du Progiciel avec d'autres applications créées de façon indépendante, les informations nécessaires à l'interopérabilité étant, conformément aux dispositions du présent Contrat, rendues accessibles au Client,
- toute décompilation du Progiciel en dehors des cas prévus par la loi, et notamment à des fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un Progiciel similaire, équivalente ou de substitution,
- toute mise à disposition du Progiciel directe ou indirecte au bénéfice d'un tiers, à titre gracieux ou onéreux, notamment par location, cession, prêt, ou externalisation auprès d'un prestataire sauf dérogation prévue à l'article 5.1.1 des présentes.

#### **5.2-Description des services associés**

Dans le cadre du Contrat, l'Editeur mettra en œuvre les prestations ci-après :

##### **5.2.1 Matériels, systèmes d'exploitation et outils, équipements réseaux**

L'Editeur donne accès au Client, à un ensemble de matériels, systèmes d'exploitation, outils et équipements réseaux, pour la durée du Contrat.

Il est expressément convenu que, d'une part, les équipements qui permettront à l'Editeur d'assurer le fonctionnement du Progiciel, pour le compte du Client, restent la propriété de l'Editeur, et d'autre part, que l'Editeur ne garantit pas au Client une utilisation exclusive de ces équipements pour ses propres besoins.

Dans le cadre du présent Contrat, l'Editeur définit librement l'ensemble des bâtiments, matériels (y compris les espaces physiques, baies, supports de hardware et dispositifs de sécurité), progiciels, systèmes d'exploitation, bases de données, environnements, systèmes de gestion des fluides (électricité, climatisation, bande passante internet entrante et sortante, etc.) et procédures de gestion de maintenance en condition opérationnelle fournis par l'Editeur

et installés chez lui ou chez un sous-traitant hébergeur, sur lesquels sera effectuée l'exploitation du Progiciel.

En conséquence l'Editeur pourra faire évoluer, à sa libre convenance, tout ou partie du Data Center et ce pendant toute la durée du Contrat, ce que le Client accepte expressément.

##### **5.2.2 Sécurité d'accès physique :**

L'Editeur met à disposition du personnel sur site et un système de vidéosurveillance qui assurent la sécurité du bâtiment où est située le Data Center, 24/24H et 7/7J.

##### **5.2.3 Sécurité des données**

L'Editeur réalisera en standard :

-une sauvegarde quotidienne de toutes les données vives des serveurs. Ces sauvegardes sont conservées sept (7) jours glissants (fichiers plats).

-une sauvegarde du système d'exploitation avec une politique spécifique.

La sauvegarde (base fermée) se déroule quotidiennement dans la plage horaire de 23h00 à 5h00.

##### **5.2.4 Niveau de disponibilité**

La disponibilité caractérise les niveaux de services tels que détaillés au présent article.

Le Data Center est accessible aux utilisateurs de manière permanente (soit 7 jours sur 7).

Le taux de disponibilité de la plateforme est de 99,2 %. Ce taux est calculé sur la base des Dysfonctionnements réellement constatés entre 8h00 et 19h00, 5 jours sur 7 (jours ouvrés, hors jours fériés).

L'Editeur s'engage à informer le Client à l'avance de toute interruption programmée de services en dehors de la plage de maintenance (les opérations de maintenance exceptionnelle, notamment l'application de mises à jour de sécurité critiques sont exclues de cette mesure d'information.)

En cas d'impossibilité d'accès au Data Center, l'Editeur s'engage à un délai de remise en service de moins de 4 heures à compter de la déclaration du Dysfonctionnement par le Client. Cet engagement de rétablissement sous 4 heures s'applique sur la plage des jours et heures ouvrés de l'assistance téléphonique.

Ne sont pas compris dans ce calcul les arrêts du service pour les causes suivantes :

•Arrêts du service liés à des éléments dont la responsabilité est extérieure à l'Editeur,

•Arrêts programmés pour la maintenance technique du Data Center.

##### **5.2.5 Assistance téléphonique et services de maintenance**

###### **5.2.5.1. Description des services d'assistance et maintenance**

Pendant la durée du Contrat, l'Editeur fournira au Client une assistance téléphonique et des services de maintenance (ci-après « les Prestations de maintenance ») relatifs au Progiciel

Le Client devra se reporter à la Documentation avant chaque demande d'intervention et fournir à l'Editeur le nom d'un interlocuteur en charge des contacts avec l'assistance téléphonique de l'Editeur.

Dans le cadre du Contrat, l'Editeur met à la disposition du Client une équipe de consultants support pour assurer l'assistance technique et fonctionnelle du Progiciel.

Exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture de l'Editeur, et sauf cas de force majeure tels que définis aux présentes, les heures d'intervention de cette équipe d'assistance sont/

- du lundi au jeudi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h15 (heure de Paris),

-le vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 16h00 (heure de Paris).

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

Pour bénéficier de l'assistance, le Client contacte, pendant les heures d'assistance, par téléphone l'équipe de consultants support de l'Editeur au numéro au 01 45 11 15 11 ou via le portail client mis à sa disposition afin de déclarer des Anomalies et les Dysfonctionnements rencontrés.

Le Client fournira à l'Editeur tout élément demandé par celui-ci en vue de qualifier l'Anomalie.

La maintenance du Progiciel comprend les services suivants :

-un accès au service de télémaintenance de l'Editeur. Ce service de télémaintenance est effectué exclusivement dans le cadre de la procédure de l'Editeur disponible auprès de l'Editeur. La version de cette procédure en vigueur au moment de la signature du présent Contrat est transmise au Client après signature des présentes.

-la fourniture des mises à jour du Progiciel sous réserve des dispositions du présent article. La nécessité de réaliser une mise à jour est décidée unilatéralement par l'Editeur au regard des évolutions légales et technologiques. Les mises à jour sont directement mises en œuvre par l'Editeur sur le Data Center et peuvent intégrer, selon les cas :

-la correction des Anomalies sous forme de patches, transmis par l'Editeur à la demande d'un Interlocuteur Formé, les modifications rendues nécessaires par l'évolution des textes législatifs ou réglementaires applicables aux fonctions traitées par le Progiciel, sauf si ces modifications nécessitent une modification substantielle du Progiciel qui fera alors l'objet de notification par l'Editeur au Client,

-l'apport d'améliorations des fonctions existantes.

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

#### **5.2.5.2. Modalités d'intervention dans le cadre de la maintenance du Progiciel**

En cas d'incident, le Client effectuera un diagnostic comportant une description complète de l'erreur, de l'anomalie ou de la difficulté rencontrée, ainsi que les conditions dans lesquelles elle s'est produite. Ce protocole de reproduction devra être transmis via le portail client.

Après avoir pris connaissance de ce diagnostic et dans la mesure où l'erreur est imputable au périmètre de l'Editeur, ce dernier mettra en œuvre tous les moyens pour fournir un correctif.

Dans les autres cas, les interventions feront l'objet d'un devis.

#### **5.2.5.3. Maintenance sur les Adaptations**

Dans l'hypothèse où le Client acquiert auprès de l'Editeur des Adaptations sur le Progiciel afin d'en disposer dans le cadre des présents services, il devra s'acquitter d'une redevance complémentaire dont le montant est fixé dans les Conditions Particulières.

Le montant de cette redevance inclut la mise à disposition des Adaptations en mode SaaS ainsi que, par dérogation à l'article "Description des services d'assistance et maintenance", les services associés exhaustivement listés ci-après :

-un accès au service de télémaintenance de l'Editeur

- la correction des Anomalies sous forme de patches qui seront mis à disposition des Interlocuteurs Formés

#### **5.2.5.4. Exclusions**

Sont exclues des Prestations de maintenance réalisées par l'Editeur au titre du présent Contrat :

-une utilisation du Progiciel non conforme à la Documentation, aux consignes d'utilisation ou à sa destination, ou encore une utilisation anormale, quelle qu'en soit la raison (notamment en cas de négligence, erreur de manipulation, accident, ...);

-un problème de compatibilité entre le matériel fourni par l'Editeur et tout autre matériel du Client ou défaillance de ce dernier ;

-la fourniture d'un réseau de télécommunications permettant l'accès au Progiciel;

-la réalisation, la modification d'une adaptation ou d'un développement spécifique ;

-un problème de compatibilité entre les réseaux de télécommunications et le Progiciel;

-une défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel du Client (système d'exploitation, autres logiciels ou progiciels, systèmes réseaux...);

-toutes les conséquences d'une détérioration des fichiers contenant les données appartenant au Client ;

-la reconstitution des fichiers quel qu'en soit le motif ;

-les interventions spécifiques demandées par un utilisateur n'étant pas un Interlocuteur Formé ;

-la fourniture des Mises à jour évolutives et réglementaires sur les Adaptations ;

-d'une façon générale, le non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat.

#### **ARTICLE 6 – LE RESEAU**

Le Progiciel et les services associés nécessitent l'accès par le Client à un réseau de télécommunications.

Le Client s'engage à installer et administrer ses équipements et applications non fournis par l'Editeur, ainsi que ses réseaux de télécommunications.

Les coûts afférents à l'installation des lignes réseaux ainsi que l'abonnement à une ou plusieurs lignes de télécommunication sont à la charge du Client et réalisés sous sa responsabilité.

Il est expressément convenu que :

- l'Editeur ne saurait être tenu responsable des défaillances du réseau ou des modifications apportées au réseau par le Client. Le Client est seul responsable du matériel installé par l'opérateur téléphonique sur ses sites et doit en laisser le libre accès à ce dernier.

- les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et non constantes ainsi que des politiques d'utilisation propres. Nul ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble.

- le Client s'engage à informer l'Editeur de tout changement relatif à son réseau de télécommunication au moins trois (3) mois avant le changement effectif. En cas d'incompatibilité entre les caractéristiques dudit réseau et l'accès au Progiciel l'Editeur sera en droit d'appliquer les dispositions de l'article « Résiliation » alinéa 1.

#### **ARTICLE 7 – CONDITIONS DE REALISATION**

##### **7.1 Authentification**

Chaque Utilisateur nommé se connecte y compris la première fois avec son login personnel d'identification et son mot de passe personnel.

##### **7.2 Accès**

L'accès au Progiciel par les utilisateurs se fait à distance via une connexion sécurisée, depuis l'adresse Internet communiquée au Client.

**ARTICLE 8 – DISPOSITIONS FINANCIERES****8.1 Prix**

Le détail des redevances est mentionné dans les Conditions Particulières.

Elles varieront dans le cas d'une augmentation de l'un des périmètres ayant permis de le déterminer (notamment le nombre d'utilisateurs, le volume des données, etc...).

Le minimum de commande des accès Mission mobile est par pack de 5 nommés

Le minimum de commande des accès web est par pack de 50 utilisateurs nommés.

Les frais de déplacement et d'hébergement sont à la charge du Client et sont facturés sous forme forfaitaire selon le tarif de l'Editeur en vigueur. Sont également mis à la charge du Client, tous les frais liés aux prestations de formation qui feront l'objet d'un bon de commande séparé.

Toute modification d'un abonnement à une connexion utilisateur (web, mobile ou citrix) en cours d'année fera l'objet d'une facture de quatre-vingt-dix (90) € HT à la date de ladite modification.

Toute gestion de sous-imputations ou répartition de facturation d'un abonnement pour plusieurs entités d'un même groupe fera l'objet d'une facture de 90 € à chaque date anniversaire de la période concernée.

**8.2 Révision des Prix**

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

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

**8.3 Modalités de règlement****8.3.1 Droit d'utilisation du Progiciel, d'une Base de données du Progiciel et services associés**

Sauf dispositions contraires convenues entre les Parties et précisées dans les Conditions Particulières, toutes les redevances sont payables terme à échoir pour l'année entière. La première redevance sera due dès la mise à disposition du Progiciel ou d'une Base de données du Progiciel au Client

Les redevances suivantes seront dues en début de chaque période de douze (12) mois concernant le droit d'utilisation du Progiciel et/ou d'une Base de données du Progiciel ou en début de chaque période de souscription pour un abonnement utilisateur qui ne peut être inférieure à six (6) mois.

Les règlements seront effectués par prélèvement automatique. A ce titre, le Client s'engage à signer le mandat SDD qui lui sera présenté.

**8.3.2 Abonnements utilisateurs (mobile, web, citrix)**

Sauf dispositions contraires convenues entre les Parties et précisées dans les Conditions Particulières, toutes les redevances sont payables terme à échoir pour la période d'abonnement convenue. La première redevance sera due dès la mise à disposition d'un abonnement utilisateur au Client.

Les redevances suivantes seront dues à chaque date anniversaire du droit d'utilisation du Progiciel et incluant la période précédente si une nouvelle souscription a été réalisée durant l'année.

Les règlements seront effectués par prélèvement automatique. A ce titre, le Client s'engage à signer le mandat SDD qui lui sera présenté.

**8.3.3 Indemnités de retard**

Par ailleurs, l'Editeur se réserve le droit, trente (30) jours après l'envoi de la mise en demeure de payer, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre les services jusqu'au paiement intégral des sommes dues. Tous les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, et/ou tous les frais de remise en route du service, suite à une suspension des services pour défaut de paiement, resteront à la charge financière de ce dernier.

Les Parties conviennent que cette suspension ne peut être considérée comme une résiliation du Contrat du fait de l'Editeur, ni n'ouvre un quelconque droit à indemnisation pour le Client.

A défaut de paiement à l'échéance, une pénalité pour retard calculée sur la base d'un taux d'intérêt égal à trois fois le taux d'intérêt légal sera exigible par l'Editeur sans qu'un rappel soit nécessaire, augmentée de l'indemnité légale forfaitaire prévue par décret.

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

**ARTICLE 9 – RESPONSABILITÉ****9.1 - Responsabilité du Client**

Le Client garantit qu'il dispose de toutes les autorisations d'utilisation et/ou de diffusion des informations et données de toute nature, hébergées par l'Editeur et est seul responsable des conséquences de leur utilisation. Notamment, il est seul responsable des préjudices subis ou supportés le cas échéant par l'Editeur, du fait de la présence de données illicites sur les informations du Client accessibles depuis le Progiciel.

En cas de manquement aux dispositions de la loi du 21 juin 2004 (« LCEN ») constaté par une autorité judiciaire au sens de cette même loi, ou en cas d'injonction délivrée par l'autorité judiciaire de supprimer un contenu litigieux, l'Editeur pourra prendre toute disposition nécessaire pour supprimer ce contenu ou en empêcher l'accès. Il en informe le Client. En cas de réclamation amiable ou de mise en demeure d'un tiers adressée à l'Editeur estimant que le contenu est illicite ou lui cause un préjudice, l'Editeur informera sans délai le Client. A défaut de suppression du contenu litigieux par le Client ou par l'Editeur – du fait du refus du Client ou du silence de ce dernier - le Client garantit l'Editeur de tout recours et condamnation à des dommages et intérêts auxquels l'Editeur pourrait être exposé à raison de cette réclamation. Toutefois, par dérogation à ce qui précède, l'Editeur pourra prendre toute mesure utile afin de supprimer l'accès au contenu litigieux ou d'en rendre l'accès impossible, si le contenu apparaît manifestement illicite et en informera le Client. En ce dernier cas, l'Editeur en informera le Client dans les plus brefs délais.

La suspension ou l'interruption du contenu pour les motifs mentionnés ci-dessus ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement de la part de l'Editeur au Client. Par ailleurs, le Client restera redevable à l'Editeur de l'intégralité du prix convenu pendant toute la période de suspension ou d'interruption.

De manière générale, le Client garantit l'Editeur contre tout recours de ses Interlocuteurs Formés, ses propres clients ou de tiers à l'encontre de l'Editeur et relatif aux activités du Client au titre des présentes.

Le Client est exclusivement responsable de tout manquement aux présentes stipulations par un Client Final.

### **9.2 - Responsabilité de l'Editeur**

Le Progiciel est utilisé sous les seuls direction, contrôle et responsabilité du Client.

Il est expressément spécifié que l'Editeur n'est tenu qu'à une obligation de moyens dans le cadre des présentes. L'Editeur ne pourra notamment pas être tenu pour responsable des vitesses d'accès, ou de ralentissements externes, ou d'indisponibilité du serveur, quand cette indisponibilité est due à des cas de force majeure ou à des défaillances du réseau public de télécommunications, ou à des pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs, ou à des interruptions temporaires pour cause de maintenance.

En aucun cas, l'Editeur ne pourra être tenu pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage indirect tels que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Progiciel par le Client ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles l'Editeur ne peut être tenu pour responsable.

Tout dommage subi par un tiers y compris par les clients du Client est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

En raison des spécificités du service, la responsabilité de l'Editeur ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- de la qualité, de la disponibilité et de la fiabilité des réseaux de télécommunications, quelle que soit leur nature, en cas de transport des données ou d'accès à Internet, même lorsque le fournisseur d'accès à Internet est préconisé par l'Editeur.
- difficultés d'accès au Progiciel du fait de la saturation des réseaux.
- en raison du contenu des messages déclaratifs transmis vers la plateforme de l'Editeur, pour lequel le Client est seul responsable.
- erreurs ou retards du Déclarant ;
- difficulté d'accès au réseau Internet ;
- indisponibilité qui pourrait survenir sur le réseau Internet ou téléphonique ;

En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité du Prestataire, les dommages et intérêts et toutes réparations dues par le Prestataire au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder le montant de la redevance perçue par le Prestataire, au titre du service SaaS, pour la période de douze (12) mois en cours lors de la survenance du dommage. Il est expressément convenu entre les Parties, et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

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

### **ARTICLE 10 – RESILIATION**

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties au présent Contrat à l'exécution de ses obligations, et à défaut pour cette partie d'y remédier, son cocontractant pourra résilier le présent Contrat par lettre recommandée trente (30) jours après une mise en demeure, notifiant les manquements constatés, restée infructueuse.

En cas de non-paiement par le Client d'une facture à son échéance relative aux présentes et sans préjudice des dispositions de l'article « Indemnités de retard » du présent Contrat, l'Editeur se réserve le droit de résilier de plein droit le Contrat, après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans suite pendant trente (30) jours.

Toutes les sommes versées avant la résiliation, resteront acquises à l'Editeur en contrepartie de la prestation fournie antérieurement.

En cas d'une résiliation anticipée de Contrat, décidée unilatéralement par le Client, et sauf dispositions dérogatoires stipulées dans les Conditions Particulières, le Client devra verser la totalité des mensualités restantes à courir jusqu'au terme du Contrat, exigible immédiatement à la date de résiliation. L'Editeur sera, en outre, en droit de réclamer, devant toutes juridictions compétentes, le versement de dommages et intérêts dont le montant sera fixé par le tribunal régulièrement saisi.

### **ARTICLE 11 – REVERSIBILITE**

Dans un délai maximum de deux (2) mois à compter du terme du présent Contrat, et sous réserve qu'aucune somme ne reste due par le Client à l'Editeur à cette date, l'Editeur mettra à disposition du Client les données stockées lui appartenant sur support numérique préalablement défini par l'Editeur et fourni par le Client.

Toute prestation relative à la réversibilité devra faire l'objet d'un accord séparé entre les Parties sur la base des tarifs publics en vigueur. Il en est notamment ainsi des coûts d'assistance technique au Client à la réversibilité dont les conditions tarifaires et modalités d'exécution seront définies par voie d'avenant.

### **ARTICLE 12 – PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES**

Le Contrat concerne uniquement le droit d'utilisation du Progiciel, l'accès à l'assistance téléphonique et à la maintenance, et ne couvre pas les prestations complémentaires préconisées le cas échéant par l'Editeur ou sollicitées par le Client pour répondre à ses besoins spécifiques. Ainsi, en cas de commande de prestations de conseil, de formation et de développement spécifique par le Client, ces prestations feront l'objet d'un contrat séparé entre le Client et l'Editeur.

### **ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE**

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

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du Contrat et les Parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un (1) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

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

**ARTICLE 14 – CESSION**

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

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

**ARTICLE 15 – CONFIDENTIALITE**

Les Parties assurent le caractère confidentiel de toute information obtenue ou donnée transmise dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

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

Toutefois, chaque Partie ne saurait être tenue à la confidentialité vis-à-vis des informations suivantes :

- les informations qui étaient régulièrement connues sans caractère confidentiel avant qu'elles ne soient communiquées comme étant des Informations Confidentielles.
- les informations développées par chacune des Parties de manière indépendante.
- les informations qui étaient dans le domaine public ou qui y tombent sans que le bénéficiaire de ces informations n'ait commis de faute.

Chaque Partie s'engage à ne pas utiliser les Informations Confidentielles dans un cadre autre que celui du Contrat, même pour son propre compte et s'engage à restituer, à première demande de l'autre Partie, tous documents ou autres supports contenant des Informations Confidentielles que celle-ci aurait été amenée à lui remettre dans cadre de l'exécution du Contrat, ainsi que toutes leurs reproductions.

Tous les documents, sous quelque forme que ce soit, communiqués par l'Editeur au titre du présent contrat resteront sa propriété exclusive et lui seront restitués sur simple demande de sa part.

**ARTICLE 16 – NON-SOLLICITATION**

Les Parties s'engagent à ne pas solliciter ni faire travailler, directement ou indirectement, tout collaborateur de l'autre Partie, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur.

Toute rémunération occulte est également interdite.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de deux (2) ans commençant à l'expiration de ce dernier.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager l'Editeur en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze mois précédant son départ.

**ARTICLE 17 – DISPOSITIONS DIVERSES**

**Données Personnelles :** Les conditions applicables concernant les données personnelles sont définies dans l'annexe « Conditions relatives aux traitements des données à caractère personnel applicables aux progiciels commercialisés en mode SaaS ou hébergés par le Prestataire ».

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

**Déclarations et agréments nécessaires à l'utilisation du Progiciel :** Il appartient au Client d'obtenir l'ensemble des autorisations administratives et réglementaires ou des agréments éventuellement nécessaires à la mise en œuvre du Progiciel. Il en est ainsi notamment des obligations liées à l'application de la Loi relative aux fichiers et aux libertés si des informations nominatives sont gérées au moyen du Progiciel objet des présentes.

**Relations entre les Parties :** L'Editeur peut fournir également des services de maintenance et des prestations relatifs au Progiciel éventuellement convenus dans le cadre d'accords séparés. Tous les services fournis par l'Editeur à ce titre font l'objet de propositions commerciales distinctes et le Client peut acquérir le Progiciel sans faire l'acquisition de services de maintenance ou de prestations.

**Sous-traitance :** L'Editeur se réserve la possibilité d'utiliser tout fournisseur qu'il jugera utile, dès lors que ce dernier présente les qualités requises de professionnalisme et de pérennité.

L'Editeur restera totalement garant vis-à-vis du Client de l'ensemble des prestations informatiques et obligations à sa charge visées dans le présent Contrat. L'Editeur s'engage à veiller notamment au respect de la confidentialité par les sous-traitants retenus.

**Engagements des Parties :** Les Parties conviennent que la validation des Conditions Particulières, la conclusion et le renouvellement du Contrat, ainsi que le paiement des redevances et/ou des factures émises, signifient que le Client a pris connaissance et a accepté les Conditions Générales en vigueur à la date de cette validation, conclusion, renouvellement ou paiement. Le Client est informé que ces Conditions Générales sont accessibles depuis le site [www.alteva.fr/cgv](http://www.alteva.fr/cgv) conformément aux articles 1125 et 1127-1 du Code civil.

Les versions antérieures des Conditions Générales sont également disponibles sur le site [www.alteva.fr/cgv](http://www.alteva.fr/cgv). Les Parties conviennent que ces mises à disposition ne sont réalisées que dans un but informatif et n'impliquent pas l'applicabilité de ces versions antérieures. Il est entendu que les présentes Conditions Générales annulent et remplacent les Conditions Générales acceptées antérieurement entre les Parties ayant le même objet et en cours d'exécution. Elles prévalent sur tout document unilatéral de l'une des Parties, y compris les Conditions Particulières du Client. Les éventuelles conditions spécifiques prévues aux Conditions Particulières dûment signées par les deux Parties seront toutefois applicables aux Prestations exclusivement désignées dans ledit document. Toute annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par le Client n'aura de valeur que si elle est acceptée expressément par l'Editeur.

**Notifications :** Toutes les notifications requises par le Contrat seront effectuées par Lettre Recommandée avec demande d'Avis de Réception et seront réputées valablement effectuées aux adresses indiquées en tête des présentes, sauf si une notification de changement d'adresse a été effectuée.

Nonobstant les notifications prévues par lettre recommandée avec avis de réception, les Parties conviennent que des informations relatives à la conclusion ou à l'exécution du Contrat pourront être transmises par courrier électronique. Notamment, conformément à l'article 1126 du Code civil, le Client reconnaît que l'Editeur peut lui adresser par courrier électronique toute notification relative à l'évolution et la modification du Contrat. Dès lors, le Client accepte expressément l'usage de ce mode de communication. Les Parties conviennent que les courriers électroniques échangés entre elles constitueront des modes de preuve valables de la teneur de leurs échanges et de leurs engagements.

**Références** : l'Editeur pourra faire état du nom du Client pour la promotion du Progiciel.

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

**Tolérance** : Les Parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre Partie des droits acquis.

De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

**Intégralité** : Le présent Contrat exprime l'intégralité des obligations des Parties. Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les Parties, ne pourra s'intégrer au présent Contrat à l'exception des documents acceptées par l'Editeur pour autant que ses

termes ne soient pas contradictoires avec les termes des présentes.

Sauf exception stipulée de manière particulière, le Contrat ne peut être modifié que par un avenant dûment signé par les personnes autorisées ou mandatées par le Client et l'Editeur.

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

**Renonciation** : Le fait, pour l'une des Parties, de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des clauses ne vaut pas renonciation pour l'avenir à l'application de ladite clause.

Toutefois, le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de l'Editeur ayant trait à l'exécution du présent Contrat et qui serait formulé plus de douze (12) mois après la survenance de la difficulté, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction au-delà de ce délai.

#### **ARTICLE 18 - LOI ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Le présent Contrat est soumis à la Loi française.

EN CAS DE LITIGE, ET APRES UNE TENTATIVE DE RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE