



Conditions d'usage du service **« EasyCloud v2 Prodware e-business Suite »** V2.0

I. PREAMBULE

La société Prodware, appelée Prestataire ci-après, est spécialisée dans l'intégration, l'exploitation, l'évolution et l'hébergement de solutions informatiques. Dans ce cadre, elle met à la disposition du Client et des éventuels Internauts autorisés par ce dernier, une solution standardisée en mode « Cloud » appelée EasyCloud v2 ou Solution ci-après.

La solution EasyCloud v2 Prodware e-business Suite, est composée d'un éventuel droit d'usage du Progiciel Prodware e-business suite et du contrat de mise à jour Editeur, de Ressources techniques, ainsi que des services associés. Le Progiciel e-business suite procure, en couplage avec le logiciel de gestion commerciale du Client, des fonctionnalités de publication de catalogue et de commerce électronique entre le Client et les Internauts.

Pour accéder à celle-ci, le Client et les Internauts utilisent une Infrastructure, composée de terminaux d'accès et d'impression, de logiciels et d'un accès Internet ou d'un VPN opérateur. Dans le cadre de la Solution, le Client et les Internauts sont responsables du bon fonctionnement de leurs Infrastructures tandis que Prodware, ci-après appelé Prestataire, est responsable du bon fonctionnement de la Solution.

II. OBJET DES CONDITIONS D'USAGE DU SERVICE

Le présent document a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux services EasyCloud v2 souscrits par le Client. En signant le Bon de commande, le Client admet implicitement accepter les conditions d'usage du présent document ainsi que leurs réactualisations régulières librement disponibles sur le site web www.cloud-adjust.com à la rubrique EasyCloud.

Les services délivrés et les engagements de services contractuels fournis par le Prestataire nécessitent que ce dernier soit l'unique infogéreur de la solution EasyCloud.

A ce titre, Prodware s'engage à fournir au Client :

- Un droit d'accès aux Ressources techniques du Prestataire,
- Un droit d'utilisation finale des licences fournies par le Prestataire,
- Un ensemble de services ci-après définis, notamment, comme exigence essentielle du contrat, la capacité du Prestataire à augmenter ou diminuer les services selon les besoins du Client dans les limites techniques et contractuelles de la Solution.

III. DEFINITIONS

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- « Adaptations » : désignent, sur le Progiciel, les paramétrages, interfaces, développements spécifiques, Core model, solution sectorielle métier, développements liés aux localisations, états et statistiques complémentaires réalisés par le Prestataire.
- « Client » : le terme Client désigne la personne physique ou morale pour laquelle Prodware effectue les prestations.
- « Cloud » : mode de mise à disposition à distance, en mode hébergé, locatif et infogéré par le Prestataire d'un Progiciel et d'Adaptations permettant le traitement par le Client de ses Données.
- « Constructeur » : désigne le fabricant d'un matériel permettant de délivrer des ressources de traitement, de commutation, de connectivité, de sécurité ou de stockage dans le cadre de la présente Solution.
- « Core model » : ensemble des développements et paramétrages réalisés sur une version donnée d'un Progiciel afin de satisfaire aux besoins métier communs aux différentes filiales du Client.
- « Correctif » : désigne la correction d'un dysfonctionnement sur une Adaptation par le Prestataire, sur un Logiciel système par le Prestataire si la solution fournie par l'Editeur existe, sur un matériel par le Prestataire si la solution fournie par le Constructeur existe.
- « Délai de prise en charge » : sur les Horaires d'ouverture du Support, ce délai désigne la durée entre la demande du Client notifiée par voie téléphonique ou électronique et la création du Ticket par le Prestataire dans le logiciel Support. Au terme de ce délai, le Ticket est catégorisé selon sa nature et criticité.
- « Délai de résolution » : sur les Horaires d'ouverture du Support, ce délai désigne la durée entre la création du Ticket d'Incident fonctionnel et la clôture de ce dernier.
- « Délai de traitement » : sur les Horaires d'ouverture du Support, ce délai désigne la durée entre la création du Ticket et la clôture de ce dernier ou la mise en œuvre d'une solution de contournement.
- « Demande de changement standard » : désigne un Ticket enregistré et qualifié par l'équipe Support visant à faire réaliser par le Prestataire une opération standard documentée, par exemple l'ajout, la modification, la suppression de droits ou de comptes utilisateur, à l'exception de toute Demande d'évolution.
- « Demande de support fonctionnel » : désigne un Ticket enregistré et qualifié par l'équipe Support visant à répondre aux questions fonctionnelles relatives au Progiciel ou aux Adaptations.
- « Demande d'évolution fonctionnelle » : désigne un Ticket enregistré et qualifié par l'équipe Support visant à faire évoluer au travers du Prestataire le périmètre fonctionnel du Progiciel ou des Adaptations.
- « Demande prioritaire » : désigne un Ticket notifié comme prioritaire par le Client, traitée en priorité par les équipes du Prestataire et entraînant à son terme le décompte du Pack de services prépayé du Client.
- « Données » : ensemble des informations fournies par le Client ou les Internautes et traitées par la Solution.
- « Editeur » : société en charge de l'édition d'un Progiciel, d'un Logiciel système.
- « Extranet » : service électronique interactif mis en ligne sur internet par le Prestataire et accessible pour le Client au travers de ses codes d'accès personnels.
- « Horaires d'ouverture du Support » : plage durant laquelle le Client peut déclencher des Tickets techniques ou fonctionnelles auprès des équipes de Support.

- « Incident technique » : désigne un Ticket enregistré et qualifié par l'équipe Support visant à résoudre un problème d'accès ou d'impression sur la Solution.
- « Incident fonctionnel » : désigne un Ticket enregistré et qualifié par l'équipe Support visant à résoudre au travers du service de Maintenance corrective une lenteur, une dégradation ou une rupture de service sur le Progiciel et/ou les Adaptations.
- « Infrastructure » : désigne les ressources matérielles, logicielles, de sécurité et de connectivité sous la responsabilité du Client ou des Internautes permettant l'accès à la Solution, la saisie des Données, le lancement de traitements et d'éditons.
- « Interlocuteur habilité » : désigne une ressource du Client disposant de pouvoirs étendus dans le cadre de la présente Solution, soit l'habilitation à planifier les Interventions et Comités avec le Prestataire, à déclencher des Tickets d'Incident, de Support fonctionnel, de Demande de changement standard, de Demandes prioritaires.
- « Interlocuteur relais » : désigne une ressource du Client autorisée à déclarer des Tickets d'Incident ou de Support fonctionnel.
- « Internaute » : désigne un individu particulier ou ressource d'une entreprise tierce qui accède à la Solution au travers du réseau Internet grâce à un navigateur Web.
- « Logiciels systèmes » : désignent les logiciels hébergés au sein de la Solution assurant les rôles de système d'exploitation, de bases de données, de service de fichiers et d'impression, de présentation, de communication, de sécurité soit tous logiciels à l'exception du Progiciel et des Adaptations.
- « Maintenance adaptative » : désigne la fourniture par le Prestataire de Prestations fonctionnelles et de Mises à jour par lui du Progiciel et des Adaptations en vue d'adapter ces derniers à une évolution technique ou fonctionnel de leur environnement afin d'assurer leur continuité de fonctionnement.
- « Maintenance corrective » : désigne la mise en œuvre par le Prestataire sur le Progiciel ou les Adaptations d'une solution de contournement, ou l'application d'un Correctif ou d'une Mise à jour par le Prestataire afin de restaurer le fonctionnement de la Solution en cas d'Incident. Elle ne prend pas en charge les dysfonctionnements issus d'erreurs de manipulations des utilisateurs du Client.
- « Maintenance évolutive » : désigne la fourniture par le Prestataire sur le Progiciel et les Adaptations, du service d'application des Mises à jour et des Prestations fonctionnelles associées.
- « Mise à jour » : désigne une version du Progiciel ou des Adaptations supérieure à celle en cours d'emploi sur la Solution ou rendue disponible par l'Editeur ou le Constructeur postérieurement à la version en place à la signature du PV de réception de la Solution. La Mise à jour correspond à des modifications techniques et/ou fonctionnelles et/ou du dictionnaire des données. Il faut différencier les versions mineures des versions majeures :
 - Version mineure : patch correctif unitaire, Service pack ou Roll-up rendus disponibles et regroupant principalement des corrections fonctionnelles et/ou l'ajout de fonctionnalités secondaires.
 - Version majeure : nouvelle version comportant des évolutions fonctionnelles et/ou une restructuration fonctionnelle.
- « Pack de services prépayé » : désigne un volume de services prépayé par le Client permettant au Prestataire de lui fournir soit des télé-services, soit l'intervention de ressources sur l'un des sites du Client.
- « Prestations fonctionnelles » : désignent, sur le Progiciel et les Adaptations, la fourniture par le Prestataire des prestations de paramétrages, formations des key users, tests, analyses, mises à jour des documentations, récupération de données, Mises à jour des Ressources techniques,

développements spécifiques, aide au démarrage, hors les prestations fonctionnelles de tests d'intégration qui restent à la charge du Client.

- « Progiciel » : désigne dans le cadre de la présente Solution le progiciel Prodware e-business suite dans la version précisée sur le Bon de Commande qui traite les Données et dont le Client dispose d'un droit d'usage.

- « Ressources techniques » : désignent l'ensemble des moyens techniques du Prestataire regroupés dans un de ses Datacenter situés en France répondant à la norme Tiers III+, soit des moyens matériels, logiciels, de sécurité, de connectivité permettant l'exécution de la Solution.

- « Services d'accompagnement réguliers » : allocation d'une ressource du Prestataire suivant un planning cadencé permettant de fournir au Client des services de formation, de paramétrage, de veille et de conseiller ce dernier en prenant connaissance de ses besoins et évolutions stratégiques.

- « Support fonctionnel » : désigne, sur les Horaires d'ouverture du Support, le service fourni au Client par le Prestataire permettant de collecter, qualifier puis traiter les Tickets fonctionnels.

- « Support technique » : désigne, sur les Horaires d'ouverture du Support, le service fourni au Client par le Prestataire permettant de collecter, qualifier puis traiter les Tickets techniques.

- « Terminal » : désigne une ressource d'accès ou d'impression de type PC, Mac, Client léger, PDA, Smartphone, imprimante employée par l'utilisateur final du Client ou un Internaute qui autorise l'accès à la Solution, la saisie, le traitement ou l'édition des Données.

- « Ticket » : désigne un Incident ou une Demande émise par un Interlocuteur relais ou habilité du Client sur les Horaires d'ouverture du Support.

IV. BON DE COMMANDE

Au titre du présent service, Le Prestataire s'engage à fournir au Client les services souscrits dans le Bon de commande signé qui fait référence aux présentes Conditions d'usage. Dans le Bon de commande sont précisés :

- Les Progiciel et Adaptation souscrits, leur coût total et unitaire,
- Les services de Support et de Maintenance souscrits sur le Progiciel et les Adaptations.
- La fréquence des Services d'assistance réguliers souscrits,
- Les Interlocuteurs relais et habilités du Client,
- La durée d'engagement contractuelle,
- Le montant du Pack de services prépayé souscrit ainsi que le coût des services décomptés à l'heure où à la journée.

V. MODALITES DE FOURNITURE DE LA SOLUTION

5.1. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre dans le cadre d'une obligation de moyens et en appliquant les règles de l'art en la matière les moyens et ressources nécessaires pour délivrer la Solution.

Le Prestataire s'engage à ce que son personnel soit qualifié conformément au niveau de compétence que requiert la prestation de service demandée.

5.2. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à payer le prix défini à l'article « Prix et conditions de paiement » en contrepartie de la Solution fournie par le Prestataire.

Le Client devra notamment :

- Fournir au Support du Prestataire toutes les informations utiles au traitement des Tickets, notamment de détailler le contexte de survenance des Incidents, d'assister le Prestataire dans sa démarche de diagnostic, de fournir les détails nécessaires au traitement de la Demande de changement ou Demande d'évolution.
- Veillez à ce que ses utilisateurs aient suivi les formations nécessaires à l'usage des Progiciel et Adaptations fournis dans le cadre de la Solution,
- Veiller à ce que son Infrastructure respecte constamment les Prérequis techniques minimum.
- Informer le Prestataire d'éventuelles évolutions de la configuration de son Infrastructure qui remettraient en cause l'exécution de la Solution, et d'une manière générale, de toute modification apportée à l'ensemble de son système d'information.

Le Client garantit qu'il dispose des droits d'usage des images, vidéo, fichiers, textes et contenus chargés par ce dernier dans la Solution.

5.3. GARANTIE D'EVICITION

Le Prestataire déclare et garantit :

- Que les Progiciel et Adaptations qu'il a développées sont originaux au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- Qu'il est titulaire de tous les droits d'usage et de propriété intellectuelle qui lui permettent de fournir la présente Solution.

5.4. PREREQUIS TECHNIQUES

Préalablement à la mise en œuvre de la Solution, le Client devra, sous sa seule responsabilité, vérifier la conformité de son Infrastructure vis-à-vis des Prérequis techniques exprimés ci-après et accessibles et réactualisés sur le site www.cloud-adjust.com à la rubrique EasyCloud v2:

- Les imprimantes locales ou réseau du Client doivent être compatibles avec le langage d'impression PCL et disposer de logiciels compatibles avec les dernières versions de Windows disponibles sur le marché.
- Pour la version e-business Suite V2.8
 - o l'accès des Internautes ou des utilisateurs du Client s'effectuera via un navigateur Web:
 - Microsoft IE8 min.
 - Firefox 3.6 min.
 - Les autres navigateurs sont supportés mais le Prestataire ne garantit pas leur parfait fonctionnement avec la Solution.
 - Pour accéder à la solution, l'Internaute doit disposer d'une bande passante moyenne vers Internet de 150 Kbs par utilisateur.
 - o Les gestions commerciales compatibles avec la Solution sont :
 - Sage L100 v16 SQL et supérieure
 - Sage i7 SQL
 - Sage X3 V5 et supérieure
 - Microsoft Dynamics Nav 2009 et 2013.
- Pour le couplage entre la gestion commerciale du Client et la Solution EasyCloud e-business via Internet:
 - o Le Client doit disposer d'une bande passante moyenne disponible vers Internet de 2 Mbs.
 - o L'échange de Données requiert que des ports d'interface soient ouverts sur le pare-feu du Client.
- A la demande du Client, en option, le couplage entre la gestion commerciale du Client et la Solution peut s'effectuer via un lien VPN Opérateur privatif :
 - o Le VPN Opérateur du Client qui sera connecté sur l'un des Datacenter de Prodware pour un coût forfaitaire mensuel de 150 €HT/mois.
 - o Le lien privatif optionnel du Prestataire « VPNAccess »: tarifs indicatifs: 200 €HT/mois pour SDSL et 900 €HT/mois pour Fibre optique.

5.5. PACK DE SERVICES PREPAYE

Sur le Bon de commande, un Pack de services prépayé peut être souscrit par le Client. Ce dernier correspond à un montant de services d'intervention exprimé en euros qui est décompté selon des taux préférentiels précisés sur le Bon de commande :

- par heures pleines dans le cadre de la fourniture de télé-services, ou
- par journées pleines dans le cadre d'interventions sur site.

Ce service peut être déclenché par un des Interlocuteurs habilités du Client pour traiter toute demande non comprise dans périmètre des services inclus dans la Solution : paramétrage, formation, développement, Mise à jour, Demandes prioritaires à distance ou sur l'un des sites d'exploitation du Client. En cas d'intervention chez le Client, les frais de déplacement précisés sur le Bon de commande sont décomptés en sus. Lorsque le Pack de services prépayés est totalement consommé, le Prestataire transmet au Client l'état de consommation de ce dernier puis refacture automatiquement le Client d'un montant identique au montant initial souscrit précisé dans le Bon de Commande. Le Client peut alors à nouveau consommer des services depuis son Pack de services prépayé. Si le Client s'oppose au renouvellement ou n'effectue pas le paiement du renouvellement de son Pack de services prépayé, les services complémentaires requis feront alors l'objet d'un devis puis d'une facturation distincte sur la base de taux standards. Lorsque la Solution est résiliée, le reliquat de services du Pack de services prépayé est annulé.

5.6. PREUVE DES IDENTIFIANTS

L'utilisateur du Client ou l'Internaute emploieront les identifiants lors de chaque connexion à la Solution. A cette fin, lors de la phase de mise en œuvre de la Solution, le Prestataire communiquera les identifiants aux seuls Interlocuteurs habilités du Client.

Il est convenu entre les parties que la communication en ligne des identifiants et leur utilisation par le Client ou les Internautes valent preuve de l'identité de l'utilisateur et de l'acceptation de la transaction. Ils ont valeur de signature électronique au sens de l'article 1316-4 du Code civil.

Les identifiants sont destinés à réserver l'accès à la Solution aux seuls Internautes et utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité du Progiciel et des Adaptations ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données transmises par les utilisateurs de la dite Solution.

Confidentialité des identifiants :

- Les identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande d'un des Interlocuteurs habilités du Client ou à l'initiative du Prestataire dans le cadre d'une politique de renouvellement automatique décidée avec le Client.
- Le Client, ses utilisateurs et les Internautes sont seuls et entièrement responsables de l'utilisation des identifiants les concernant.
- L'utilisateur du Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit sans jamais pouvoir reprocher quoique ce soit au Prestataire en la matière.
- En cas d'oubli, de perte ou de vol d'un des identifiants du Client, un des Interlocuteurs habilités du Client sollicitera le Prestataire pour réinitialiser le mot de passe ou les comptes incriminés.

5.7. CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

Dans le cadre de la présente Solution, le Prestataire fournit au Client:

- Sur les Progiciels & Adaptations :
 - o Le mode de licence souscrit pour le Progiciel,
 - o Le service de Support applicatif,
 - o Le service de Maintenance corrective,
- Des Ressources techniques,
- Les services de Support technique et de Demandes de changement standard.

Sur la base des Prérequis techniques §5.4, l'accès à la Solution s'effectue depuis un logiciel d'accès ou un navigateur Web du Terminal en mode connecté.

La Solution est opérationnelle 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas d'Incident technique imprévu et/ou pendant les opérations techniques principalement opérées la nuit à partir de 22 heures par le Prestataire. Les Mises à jour pré-planifiées sont communiquées au Client au plus tard 72 heures à l'avance. Sans refus d'un des Interlocuteurs habilités du Client après 48 heures, ces dernières seront considérées comme acceptées par le Client. Dans le cas contraire, un arbitrage sera réalisé entre le Prestataire et le Client.

Sur les Horaires d'ouverture du Support, les Interlocuteurs relais et habilités du Client formulent leurs demandes auprès du service Support du Prestataire qui crée un Ticket, catégorisée en Incident, Demande de Support fonctionnel, Demande de changement standard, Demande prioritaire ou Demande d'évolution. Le Prestataire missionne alors une de ses ressources dans le cadre d'une intervention pour effectuer le traitement du Ticket dans le respect des niveaux de service contractuels. Seuls les Interlocuteurs habilités du Client peuvent déclencher des Demandes de changement standard, des Demandes prioritaire ou des Demandes d'évolution.

Au terme du traitement du Ticket, ce dernier est mis en statut clos et le Client est notifié par voie électronique. Sans réserve du Client sous un délai de 24 heures après notification de la clôture du Ticket, ce dernier est considéré comme accepté par le Client.

A chaque début de contrat, les Services d'assistance réguliers souscrits sont planifiés pour la période d'engagement du contrat entre le Client et le Prestataire.

Lorsqu'une Intervention liée à une Demande d'évolution ou de Comité d'exploitation est planifiée entre le Client et le Prestataire, ce dernier envoie à l'un des Interlocuteurs habilités du Client un bordereau d'intervention qui précise les termes de l'intervention : mission, site et date d'intervention, durée prévisionnelle, ressource(s) missionnée(s), mode de décompte ou de facturation de l'intervention. Si le bordereau est conforme à l'attente du Client, ce dernier le valide au Prestataire par fax ou par voie électronique et l'intervention est planifiée. Une fois l'intervention réalisée, un bon d'intervention qui précise les tâches effectuées, les heures de début et de fin d'intervention est remis, contresigné et éventuellement annoté par le Client sur support papier. Dans l'éventualité où le Client tarderait à contresigner ce bon, ce dernier serait considéré comme accepté en l'état au terme d'un délai de 72 heures.

En cas de contrainte, les Interventions planifiées entre le Prestataire et le Client peuvent être décalées ou annulées jusqu'à 48 heures avant l'intervention. Si la demande du Client s'effectue après ce délai ou si le Client n'a pu prendre en charge la ressource du Prestataire missionnée, l'intervention est facturée ou décomptée sauf si le Prestataire réussit à réallouer la ressource chez un autre Client.

Les ressources du Prestataire missionnées pour le Client effectuent leurs interventions en atelier, par téléphone, par prise de contrôle à distance sécurisée ou sur l'un des sites d'exploitation du Client selon le type de travaux à réaliser. Les interventions commandées puis réalisées les jours fériés ou en dehors des heures et jours ouvrés, soit du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures, sur la base du calendrier français, sont facturées ou décomptées double. Au cas où les ressources du Prestataire auraient à effectuer des interventions :

- Sur l'un des sites d'exploitation du Client désignés dans le Bon de Commande, les frais de déplacement précisés sur le Bon de commande sont décomptés ou facturés en sus.
- Sur un autre site, les temps et frais de déplacement au réel sont décomptés ou facturés en sus.

VI. DETAIL DES SERVICES

6.1. DROIT D'USAGE DU PROGIciel ET DES ADAPTATIONS EN MODE LOCATIF

Dans le cadre de la Solution, le Client dispose d'un droit d'usage des Progiiciel et Adaptations commandés et loués auprès du Prestataire. Chaque identifiant d'utilisateur nommé procure l'accès à une connexion simultanée.

La Solution procure au Client un droit d'accès aux Mises à jour mineures et majeures du Progiciel et des Adaptations sans surcoût. Les Prestations fonctionnelles qui sont nécessaires pour appliquer les Mises à jour majeures ou mineures pour l'ajout de fonctionnalités sur le Progiciel et les Adaptations feront soit l'objet d'un décompte du Pack de services prépayé, soit l'objet d'un devis puis d'une facturation distincte.

La version du Progiciel et des Adaptations fournie est celle au moment de la recette de la Solution.

6.2. DROIT D'USAGE DES RESSOURCES TECHNIQUES

Dans le cadre de la Solution, le Client dispose d'un droit d'usage des Ressources techniques fournies par le Prestataire. Ce service alloue au Client les ressources techniques nécessaires à l'usage du Progiciel et des Adaptations souscrites, soit :

- Des espaces dans les Datacenter,
- Un unique environnement de serveurs produisant les rôles d'annuaire, de bases de données, d'application, de présentation, et hébergeant les environnements projet et production.
- Un espace de stockage, nécessaire aux environnements projet et de production, égal à 50 Go. En cas de dépassement, chaque tranche de 10 Go supplémentaire attribuée sera facturée 20 €HT/mois.
- Des Licences systèmes requises par les serveurs, les Progiciel et Adaptations,
- Un processus de supervision permanente qui permet d'identifier de manière proactive les pannes et les dérives de la Solution pour maintenir une qualité de service optimale.
- La protection pare-feu et antivirus de la Solution,
- La connectivité d'accès sécurisée via Internet à la Solution.
- Un processus de sauvegarde.

Le processus de sauvegarde mis en place par le Prestataire effectue une sauvegarde chaque nuit sur 7 jours glissants (du lundi au dimanche, y compris les jours fériés) de la totalité du contexte du Client d'abord sur le Datacenter de production, ensuite sur un Datacenter de secours. Le Prestataire sauvegarde les systèmes d'exploitation, les bases de données, le système de fichiers, les Progiciel et Adaptations ainsi que les Données du Client. Sur demande d'un des Interlocuteurs habilités du Client, une restauration totale ou partielle peut être effectuée par le Prestataire, avec une granularité allant jusqu'au serveur, à la base de données ou au fichier.

Afin de disposer des archives nécessaires au respect de ses contraintes techniques, légales et d'exploitation, le Client dispose au travers du Prestataire d'un processus de création immédiat d'un point d'archivage qui recopie les Données du Progiciel sur un espace de stockage hébergé alloué au Client et accessible depuis son Terminal. Le Client est seul responsable de la création de ses points d'archivage, de leur conservation ou suppression sur l'espace de stockage hébergé alloué ou du rapatriement de ces derniers sur son Terminal. Cette démarche d'archivage des Données reste sous la seule responsabilité du Client.

Sur simple demande auprès du Prestataire, le Client pourra demander la visite du Datacenter. Ce service sera facturé de manière forfaitaire 150 €HT.

6.3. SERVICES DE SUPPORT

Dans le cadre de la Solution, le Client dispose d'un Support ouvert sur les horaires suivant : du lundi au vendredi de 9H à 12H puis de 14H à 18H qui excluent les jours fériés basés sur le calendrier Français.

L'accès au Support est exclusivement réservé aux Interlocuteurs relais et habilités du Client et est accessible en français et en anglais selon les moyens suivants :

- Support technique :
 - o par l'envoi d'un email décrivant la nature de la demande à l'adresse « supportinfra@prodware.fr »,
 - o par téléphone au numéro suivant : +33 (0)826 461 000 (choix 2, puis choix1),
 - o par l'Extranet à l'adresse www.monprodware.fr.
- Support applicatif :

- par l'envoi d'un email décrivant la nature de la demande à l'adresse « support@prodware.fr »,
- par téléphone au numéro suivant : +33 (0)826 461 000,
- par l'Extranet à l'adresse www.monprodware.fr.

Chaque demande du Client donne lieu à une qualification puis à l'ouverture d'un Ticket horodaté dont le numéro est transmis au Client. Lors de sa création, le Ticket est qualifié par nature (Incident technique ou fonctionnel, Demande de Support fonctionnel, Demande prioritaire, Demande de changement standard, Demande d'évolution fonctionnelle) et par sévérité.

Dans le cadre de la Solution, le Prestataire met à la disposition du Client, le suivi des Tickets sur un portail Extranet accessible depuis Internet via des codes d'accès sécurisés.

Le délai entre la demande du Client notifiée par voie téléphonique ou électronique sur les horaires d'ouverture du Support et la création du Ticket dans l'outil Support est appelé Délai de prise en charge et s'effectue sous 1 heure maximum.

En cas d'Incident, le délai entre la création de l'Incident dans l'outil Support et la clôture de celui-ci ou la mise en place d'une solution de contournement est appelé Délai de traitement. Il est comptabilisé sur les Horaires d'ouverture du Support.

En cas d'Incident fonctionnel, le délai entre la création de l'Incident dans l'outil Support et la clôture de celui-ci par l'application d'une correction logicielle est appelé Délai de résolution. Il est comptabilisé sur les Horaires d'ouverture du Support.

En cas de Demande, le délai entre la création de la Demande dans l'outil Support et le traitement de celle-ci est appelé Délai de traitement. Il est comptabilisé sur les Horaires d'ouverture du Support.

Ces délais n'incluent pas le délai de correction intégrale des Données éventuellement erronées suite à un Incident.

Dans le cas où le Client ou un tiers est impliqué dans le traitement d'un Ticket, le Client admet que le Délai de traitement ou de résolution concerné est rallongé du délai consommé par le Client ou le tiers.

Les numéros dédiés à l'escalade seront transmis dans les documents de recette de la Solution.

6.3.1. SERVICE DE SUPPORT TECHNIQUE

Ce service permet à l'un des Interlocuteurs relais ou habilité du Client de faire traiter par le Prestataire les problèmes techniques, soit des problèmes d'accès ou d'impression.

6.3.2. SERVICE DE SUPPORT APPLICATIF

Ce service permet à l'un des Interlocuteurs relais ou habilité du Client de faire traiter par le Prestataire les demandes applicatives relatives aux Progiciel et Adaptations, soit :

- D'assister les utilisateurs du Client sur les modules dont ils ont suivi la formation,
- De répondre au Client sur l'existence d'une fonctionnalité et sur les principes essentiels de sa mise en œuvre,
- De répondre au Client sur toute demande d'information sur les évolutions du Progiciel et des Adaptations et lui remettre les documentations disponibles et autorisées,
- De répondre au Client sur toute demande concernant les capacités des Progiciel et des Adaptations

Les Interlocuteurs habilités du Client peuvent formuler auprès du Support applicatif du Prestataire des Demandes d'évolution fonctionnelle sur le Progiciel. Celles-ci sont étudiées par le Prestataire et, selon leur intérêt, intégrées au plan d'évolution fonctionnel du Progiciel.

6.4. SERVICE DE MAINTENANCE CORRECTIVE

Ce service permet à l'Interlocuteur relais ou habilité du Client de faire traiter par le Prestataire un Incident fonctionnel, soit une lenteur, une dégradation fonctionnelle ou une rupture de service sur le

Progiciel et/ou des Adaptations. Pour restaurer l'exploitation de la Solution, le Prestataire effectue avec la participation du Client tout ou partie des démarches suivantes:

- Il informe le Client des possibilités pour remettre dans de bonnes conditions d'exploitation le Progiciel et les Adaptations à la suite d'un Incident,
- Il applique une solution de contournement sur le Progiciel et/ou les Adaptations,
- Il applique un Correctif sur les Adaptations,
- Il applique une Mise à jour mineure procurant les corrections fonctionnelles attendues sur le Progiciel.

6.5. DEMANDE DE CHANGEMENT STANDARD

Ce service permet à l'Interlocuteur habilité du Client de demander au service Support du Prestataire l'exploitation quotidienne de la Solution, soit l'exécution d'opérations standards. Dans le cadre de la présente Solution, seules les opérations standard suivantes sont prises en charge par le Prestataire:

- Ajout, modification ou suppression de comptes utilisateur.
- Ajout ou suppression de stockage optionnel,
- Sauvegarde ponctuelle des Données du Client,
- Restauration d'un serveur, d'une base de données ou d'un fichier du Client,

6.6. SERVICE DE DEMANDE PRIORITAIRE

Si le Client souhaite le traitement accélérer le traitement d'un Incident, d'une Demande de changement standard, d'une Demande d'évolution, soit le traitement immédiat de ce Ticket, il doit disposer d'un pack de services prépayé. Un de ses Interlocuteurs habilités notifie sa demande au Support du Prestataire par voie électronique et téléphonique en décrivant avec précision la nature des actions attendues et en précisant qu'il s'agit d'une « Demande Prioritaire ». Celle-ci est traitée en priorité par le Prestataire puis au terme de son traitement et sur la base du temps consommé, elle est décomptée double du Pack de services prépayé.

VII. NIVEAUX DE SERVICES CONTRACTUELS ET PENALITES ASSOCIEES

En cas de non-respect des niveaux de service contractuels énumérés ci-dessous, le Prestataire pourra se voir appliquer des pénalités par le Client sur la base des règles suivantes, après que le Prestataire ait reconnu son(s) manquement(s) et validé le montant définitif de la pénalité calculée par le Client.

Pour les Incidents critiques ayant entraîné l'indisponibilité totale de la Solution et sur les Horaires d'ouverture du Support précisés en §6.3,

- En cas de non-respect du Délai maximum de traitement sous 4 heures pour les Incidents techniques critiques (L'accès au Progiciel est inopérant), le Prestataire pourra être facturé par le Client d'une pénalité mensuelle égale à 10% de la dernière mensualité de la Solution par tranche de 4 heures d'Interruption supplémentaire.
- En cas de non-respect du Délai maximum de traitement sous 1 journée pour les Incidents applicatifs critiques (le Progiciel et les Adaptations sont totalement inutilisables), le Prestataire pourra être facturé par le Client d'une pénalité mensuelle égale à 10% de la dernière mensualité de la Solution par tranche de 4 heures d'Interruption supplémentaire.

Le montant des pénalités mensuelles est limité à 30% de la dernière mensualité de la Solution. Les pénalités mensuelles peuvent être soumises par le Client au Prestataire, au plus tard 2 mois après la survenance des Incidents associés.

Sont exclus du calcul des pénalités les Incidents ayant pour origine un mésusage de la Solution par le Client.

A la seule discrétion du Prestataire, les pénalités pourront faire l'objet d'une compensation avec les sommes éventuellement dues par le Client au titre du présent contrat ou de toute autre prestation réalisée par le Prestataire.

VIII. EXCLUSIONS

Le présent service ne comprend pas la fourniture des matériels, logiciels ou services nécessaires à la mise en œuvre, à l'exploitation ou à la maintenance de l'Infrastructure du Client ou des Internautes ainsi que la surveillance et la maintenance de l'accès Internet ou du VPN Opérateur du Client. De même, le présent service ne comprend pas les services de remise en état des Données ou de la Solution en cas de mésusage d'un des utilisateurs du Client.

S'il comprend le service de restauration des Données à la demande d'un Interlocuteur habilité du Client, la présente Solution ne comprend pas les services de remise en état des Données ou de la Solution en cas de mésusage d'un des utilisateurs du Client.

Le présent service ne procure pas la formation des utilisateurs du Client, ni des Internautes, ni le service de Maintenance adaptative et évolutive qui feront soit l'objet d'un devis puis d'une facturation distincte, soit d'un décompte du Pack de services prépayé.

IX. FACTURATION, PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix facturés sont ceux précisés sur le Bon de Commande signé par le Client.

La Solution est facturée chaque mois, net, terme à échoir sur la base des services souscrits sur les Progiciel et Adaptations employés. Tout mois de service commencé est dû. Tout ajout ou suppression de services demandés par un des Interlocuteurs habilités du Client donnera lieu à la réévaluation du loyer mensuel à la prochaine échéance. Sur la durée d'engagement contractuelle du service, les prix unitaires de la Solution restent inchangés. Au terme de la durée d'engagement, le prix unitaire des services est réévalué selon les nouveaux tarifs publics du Prestataire en vigueur.

La Solution est payée obligatoirement par prélèvement mensuel automatique pour les loyers mensuels ou selon les conditions de paiement habituelles du Client pour les services commandés distinctement et le Pack de services prépayés. En conséquence, en acceptant le Bon de Commande et le présent document, le Client accepte implicitement de signer l'autorisation de prélèvement correspondante du Prestataire.

X. DUREE, CONDITIONS DE RECONDUCTION ET DE RESILIATION

La durée d'engagement précisée sur le Bon de commande engage le Client sur un « chiffre d'affaire engagé », constitué du Loyer initial du Bon de commande x Durée d'engagement contractuelle, obligatoirement facturable par le Prestataire sur la durée d'engagement contractuelle.

La Solution peut être résiliée par le Client après que le « chiffre d'affaire engagé » ait été facturé par le Prestataire au plus tard sur la durée d'engagement initiale. Pour résilier la Solution, le Client adressera un courrier avec accusé de réception au Prestataire au plus tard 2 mois avant la date anniversaire de la date de tacite reconduction du service.

Au terme de la période d'engagement initiale, le présent service est tacitement reconduit de plein droit sur un période identique à la durée d'engagement initiale précisée sur le Bon de commande.

Le Prestataire peut interrompre la fourniture de la Solution par l'envoi d'un courrier avec accusé de réception au Client au plus tard 6 mois avant la date anniversaire de cessation du service. Cette durée peut être ramenée à un mois en cas de non-paiement de la Solution.

XI. CONDITIONS DE REVERSIBILITE

En cas de rupture du service à la demande du Client, la démarche de réversibilité ci-après est déclenchée par le Prestataire. Elle procure au Client ses Données et codes d'accès associés sous un

délai de 15 jrs maximum sur disque dur ou FTPs via une prestation d'accompagnement du Prestataire. Lorsque le Client aura accusé réception de la récupération de ses Données au Prestataire, ce dernier supprimera ces Données de ses Datacenter. Si le Client souhaite transférer l'exploitation de son Progiciel et de ses Adaptations sur son Infrastructure, il bénéficiera de conditions préférentielles auprès du Prestataire pour obtenir la fourniture des licences et des services requis.

Cette prestation est facturée de manière forfaitaire dès la notification d'interruption du Service par le Client pour le montant forfaitaire suivant payable immédiatement :

- 0 €HT en cas de restitution des Données au client au format natif SQL & fichiers associés.
- 3000 €HT en cas de restitution des Données au client au format universel XML ou CSV & fichiers associés.

XII. CONFIDENTIALITE – CLAUSE DE PROPRIETE

Le Prestataire s'engage pendant la durée de la fourniture de la Solution au Client :

- A considérer comme confidentielles et à traiter comme telles, toutes les informations générales et spécifiques communiquées par l'autre Partie dans le cadre du présent service ou dont il aurait pu avoir connaissance au cours de son exécution et toutes les Données, études et informations résultant de son exécution,
- A ne pas communiquer à des tiers tout ou partie des dites Données ou informations qu'elles aient été matérialisées ou non, sauf si la divulgation est rendue nécessaire par une réglementation, une autorité judiciaire ou administrative,
- A ne pas reproduire ou autoriser la reproduction de ces Données ou informations sans l'accord préalable écrit de l'autre Partie,
- A n'utiliser directement ou indirectement ces Données et informations que dans le cadre du présent service sauf accord préalable exprès de l'autre Partie,
- A prendre, à l'égard des tiers et de son personnel concerné par l'exécution de la Solution, toutes dispositions appropriées pour faire respecter cet engagement.

Le Prestataire s'engage et se portent-fort pour son personnel à respecter les informations confidentielles à ne pas les révéler ou laisser à disposition de tiers, sans avoir obtenu l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens propres à faire respecter ces engagements également par les tiers amenés à en avoir connaissance, tels que des consultants extérieurs, des fournisseurs et prestataires, des partenaires, des autorités de tutelle.

La reproduction et l'utilisation par le Prestataire, à d'autres fins que la fourniture de la Solution, des éléments transmis par le Client (Données, fichiers...) ou dont il pourrait avoir accès à cette occasion et tels que les résultats du ou des traitements opérés par la Solution sont interdits sans l'autorisation écrite et préalable du Client et sont couverts par les dispositions du présent article.

Dans le cadre de la présente Solution, le Client reste propriétaire des Données disposées sur la Solution tandis que le Prestataire reste propriétaire des Ressources techniques, Progiciels, Adaptations fournis au Client.

XIII. LIMITATION DE RESPONSABILITE

Le présent article fixe les limites de la responsabilité du Prestataire et du droit du Client à indemnité.

Les obligations contractées par le Prestataire sont des obligations de moyens. Le Prestataire s'engage à apporter toute la diligence raisonnablement possible dans le cadre de la fourniture des services prévus au titre de la présente Solution.

Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable ni des pertes de temps, ni des gênes à la production occasionnées ou résultant d'une fausse manipulation du Client ou d'un tiers diligenté par lui, d'un dysfonctionnement de la Solution.

Quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée contre le Prestataire, l'indemnité réparatrice du préjudice due au Client en cas de faute prouvée du Prestataire sera limitée aux dommages directs sans qu'elle puisse comprendre une quelconque indemnité pour perte d'exploitation. Elle sera limitée au montant versé jusqu'au jour de la survenance de l'incident engendrant la demande de responsabilité du prestataire par le Client au Prestataire au titre de la Solution, déduction faite des pénalités déjà versées par ce dernier au Client.

En outre, les parties conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial ou toute autre action dirigée contre le Client par un tiers constitue un dommage indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à indemnité, même si le Prestataire a été avisé de la possibilité de la survenance de tels dommages.

Le Prestataire n'est pas responsable de tous les cas de force majeure au sens de la jurisprudence des tribunaux français.

XIV. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Chacune des parties fait son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel en application de la législation en vigueur et notamment des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 :

- Le Prestataire s'engage à prendre et maintenir les mesures techniques nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données.
- Le Client en tant que responsable de traitement automatisé de données à caractère personnel doit remplir des obligations légales. Le Client devra notamment mentionner dans les déclarations à la CNIL que les Données sont hébergées par un tiers et qu'il emploie des moyens de cryptographie pour sécuriser ces dernières. A cet effet, le Prestataire, en tant que sous-traitant, s'engage à donner au Client tous les moyens, informations nécessaires ou utiles pour réaliser sa déclaration.

Le Prestataire s'interdit de communiquer à qui que ce soit ces données à caractère personnel et de faire un quelconque usage de celles-ci autrement que pour l'exécution du présent service.

XV. MATRICE DE RESPONSABILITE

Les tableaux ci-dessous définissent les responsabilités entre le Client et le Prestataire :

- Mise en œuvre du service facturée dans le cadre des services d'intégration

Activité	Client	Prestataire
Fourniture de la connectivité raccordant l'Infrastructure du Client à Internet selon les prérequis techniques	X	
Mise à disposition en mode Cloud des ressources techniques nécessaires à la fourniture de la Solution		X
Mise en œuvre d'un processus de sauvegarde sur 7 jours glissants de la Solution		X
Fourniture d'un droit d'usage des Progiciel et Adaptations souscrits	(X)	(X)
Initialisation des comptes utilisateur		X
Mise en œuvre des Interfaces entre la Solution et la gestion commerciale du Client		Option
Fourniture de Prestations fonctionnelles		Option

- Services d'exploitation de la Solution fournis dans le cadre des loyers

Activité	Client	Prestataire
Ouverture d'un Ticket par téléphone, mail ou extranet	X	
Fourniture d'un Support technique et traitement des Demandes standard		X
Fourniture d'un Support applicatif et des services de Maintenance corrective sur le Progiciel et les Adaptations.		X
Saisie des Données dans la Solution	X	
Création des points d'archivage	X	
Sauvegarde du contexte client sur 7 jours glissants		X
Paramétrage du Progiciel et des Adaptations	X	Option
Installation des Mises à jour mineures et majeures du Progiciel et des Adaptations associées		Option
Fourniture de services de Maintenance adaptative et évolutive		Option

- Interruption de la Solution effectuée dans le cadre des conditions de réversibilité

Activité	Client	Prestataire
Notification d'interruption de la Solution par courrier AR.	X	
Restitution des Données		X

XVI. GENERALITES

Le présent contrat de service n'est ni cessible, ni transmissible, ni transférable sauf accord particulier écrit du Prestataire.

Le présent contrat de service est régi par la législation française.

En cas de contestation sur l'interprétation ou l'exécution des dispositions du présent service, le Tribunal de Commerce de Paris sera seul compétent nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou procédure conservatoire ou en référé.