



Conditions d'usage du service « EasyCloud NAV V2 »

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 Internautes autorisés par ce dernier, une solution standardisée en mode « Cloud » appelée Solution ci-après.

La Solution EasyCloud NAV V2, est composée de Ressources de Traitement, d'un possible droit d'usage de Microsoft Dynamics NAV, appelé Progiciel ci-après, sur lequel le Client peut faire appliquer des Personnalizations, ainsi que des services associés.

Le Client et les Internautes sont responsables du bon fonctionnement de leurs Infrastructures Locales qui permettent d'accéder à la Solution tandis que Prodware est responsable du bon fonctionnement de la Solution.

II. OBJET DES CONDITIONS D'USAGE

Le présent document a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux services de la Solution souscrite par le Client, ci-après appelées Conditions d'Usage. 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.

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

- Un droit d'accès aux Ressources de Traitement du Prestataire,
- Un droit d'utilisation finale des licences du Progiciel Microsoft Dynamics NAV et des Personnalizations commandés par le Client,
- Un ensemble de services ci-après définis, avec comme exigence essentielle des Conditions d'Usage, la capacité du Prestataire à augmenter ou diminuer les services et licences selon les besoins du Client dans les limites techniques et contractuelles de la Solution.

III. DEFINITIONS

Les termes des présentes Conditions d'Usage applicables entre les Parties sont définis en Annexe 1.

IV. BON DE COMMANDE

Au titre de la présente Solution, 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 Personnalisations souscrits, les versions fournies,
- Les Interlocuteurs Relais et Habilités du Client,
- La plage d'accès à la plateforme d'hébergement,
- La durée d'engagement contractuelle,
- Le montant unitaire des services, initial et/ou du loyer mensuel.
- Le montant du Pack de Services Prépayé souscrit ainsi que le coût horaire des services.

V. MODALITES DE FOURNITURE DE LA SOLUTION

5.1. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

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

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 Incident, d'assister le Prestataire dans sa démarche de diagnostic, de fournir les détails nécessaires au traitement des Demandes.
- Veillez à ce que ses Utilisateurs Finaux aient suivi les formations nécessaires à l'usage des Progiciel et Personnalisations exploités dans le cadre de la Solution,
- Veiller à ce que son Infrastructure Locale respecte constamment les prérequis techniques détaillés en §5.4.
- Informer le Prestataire d'éventuelles évolutions de la configuration de son Infrastructure Locale 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 Personnalisations qu'il a développées sont originales 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 minimum exprimés ci-après et accessibles et réactualisés sur le site www.cloud-adjust.com à la rubrique EasyCloud.

- Pour la version Nav 2013 accédée via « Client NAV local »:
 - o Système d'exploitation : Windows 7 Pro
 - o Office suite : Office 2010
 - o Communication : Lync 2010, Exchange Server 2010
 - o Bande passante : le Client doit disposer d'un lien Internet procurant 250 Kbs par utilisateur.
- Pour la version Nav 2013 accédée via « Client Web »:
 - o Navigateurs supportés : Internet Explorer 9 on Windows 7

- Navigateurs supportés avec des limitations : Google Chrome 16 sur Windows 7, Mozilla Firefox 9 sur Windows 7, Safari 5.1.2 sur iOS (iPad).
- Bande passante: le Client doit disposer de 150 kbit/s par utilisateur.
- Pour la version Nav 2015 accédée via « Client NAV local » :
 - Système d'exploitation : Windows 7 Pro with Microsoft .NET Framework 4.5.2.
 - Rapports : Microsoft Report Viewer 2014 pour les rapports RDLC, Microsoft Word 2013 pour éditer les rapports.
 - Office suite : Office 2010
 - Communication : Lync 2010, Exchange Server 2010
 - Bande passante : le Client doit disposer d'un lien Internet procurant 250 Kbs par utilisateur.
- Pour la version Nav 2015 accédée via « Client Web » :
 - Navigateurs supportés : Internet Explorer 10,
 - Navigateurs supportés avec des limitations : Google Chrome 36.0 pour Windows, Mozilla Firefox 31.0 pour Windows, Safari 7.1 sur iOS (iPad), Safari 7.0 sur OSX.
 - Informations complémentaires : le navigateur doit accepter l'ActiveX Report Viewer pour permettre l'impression.
 - Bande passante: le Client doit disposer de 150 kbit/s par utilisateur.
- Pour la version Nav 2015 accédée via « Client NAV Tablet » :
 - Système d'exploitation : Windows 8.1 avec 2GB RAM & Internet Explorer 11 (build 11.0.9600.17239) (32-bit and 64-bit versions including RT), Android 4.4.3. avec 2GB RAM, iOS 7.1. (iPad).
 - Logiciels nécessaires : logiciel VoIP tel que Skype ou Lync pour émettre des appels, client de messagerie tel qu'Outlook est requis pour émettre des mails, Microsoft Office 2013 ou Microsoft Office 365 est nécessaire pour envoyer des données vers Microsoft Excel ou vers Microsoft Word.
 - Informations complémentaires : écran de taille 7" avec résolution 960 x 510.
- Les imprimantes du Client doivent pouvoir être accédées depuis les Terminaux du Client, être compatibles avec le langage d'impression PCL et disposer de drivers pour les derniers systèmes d'exploitation disponibles sur le marché.
- Si le Client a souscrit le service de « Couplage Office 365 », il devra fournir au Prestataire un compte Administrateur Office 365 pour autoriser la mise en œuvre du couplage d'authentification entre la Solution et son service Microsoft Office 365.
- A la demande du Client, l'accès sécurisé via Internet peut être remplacé par un lien dédié fourni par le Prestataire sur support fibre optique (FFTH Pro) ou sur support Cuivre (2xADSL) selon l'éligibilité du Client: tarifs indicatifs 150 €/HT/mois sur la base d'un engagement contractuel de 12 mois minimum.

5.5. PACK DE SERVICES PREPAYE

Au travers du Bon de Commande et via des commandes distinctes ultérieures, un Pack de Services Prépayé (PSP) peut être souscrit par le Client. Ce PSP ne peut être utilisé que par un des Interlocuteurs Habilités du Client pour traiter les Demandes non comprises dans périmètre des loyers de la Solution. En cas d'intervention chez le Client, les frais de déplacement précisés sur le Bon de Commande sont décomptés en sus. Lorsque le Client a épuisé son Pack de Services Prépayé, le Prestataire propose un nouveau Pack de Services Prépayé au Client, par défaut d'un montant identique au montant initial du Pack de Services Prépayé. Les Services du Pack de Services Prépayé sont consommables sur toute la période d'engagement ou de réengagement du présent contrat. Le PSP est décompté par heure pleine dans le cadre de la fourniture de télé-services, ou par journées pleines dans le cadre d'interventions sur site.

Au travers du PSP, les services suivants sont disponibles pour le Client : Support Applicatif, Maintenance Corrective, Maintenance Evolutive, Maintenance Adaptative, prestations de paramétrage, d'accompagnement et de formation (non éligible au remboursement formation).

5.6. PREUVE DES IDENTIFIANTS

L'Utilisateur Final emploiera ses identifiants personnels lors de chaque connexion à la Solution. A cette fin, lors de la phase de mise en œuvre de la Solution, le Partenaire 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 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 Utilisateurs Finaux du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité du Progiciel et des Personnalisation ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données transmises par les utilisateurs de la 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 Finaux sont seuls et entièrement responsables de l'utilisation des identifiants les concernant.
- L'Utilisateur Final 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 les services suivant dans les conditions évoquées ci-après:

- Sur le Progiciel et les Personnalisation :
 - o Le Services de Support Applicatif,
 - o Les services de Maintenance Corrective, Evolutive et Adaptative,
 - o Un droit d'usage des licences souscrites en mode locatif,
- Des Ressources de Traitement et le service de Support Technique associé.

L'accès à la Solution s'effectue depuis un logiciel d'accès ou un navigateur Web disposé sur un Terminal en mode connecté.

La plateforme d'hébergement est opérationnelle sur les plages horaires précisées sur le Bon de Commande, sauf en cas d'Incident ou d'Anomalie et pendant les opérations d'application des Nouvelles Versions et durant les opérations de maintenance technique principalement opérées la nuit à partir de 22 heures par le Prestataire.

Sur la Plage de Support, les Interlocuteurs Relais et Habilités du Client formulent leurs demandes auprès du service Support du Prestataire qui crée un Ticket, catégorisé en Anomalie, Incident, Demande. 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.

Lorsqu'une Intervention 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 Partenaire 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, 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 à distance ou sur l'un des sites d'exploitation du Client selon le type de travaux à réaliser. Les interventions commandées en dehors de Jours Ouvrés, soit du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures, sur la base du calendrier français, sont facturées ou décomptées double du PSP. 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 PERSONNALISATIONS EN MODE LOCATIF

Dans le cadre de la Solution, le Client dispose d'un droit d'usage par utilisateur nommé du Progiciel et des Personnalisations commandés 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 Nouvelles Versions Mineures du Progiciel et des Personnalisations sans surcoût. Le droit d'accès aux Nouvelles Versions Majeures fera l'objet de la signature d'un nouveau Bon de commande sur la base des derniers prix publics du Prestataire en vigueur. Les prestations applicatives qui sont nécessaires pour appliquer les Nouvelles Versions Majeures ou Mineures sur la Solution feront soit l'objet d'un décompte du PSP, soit l'objet d'un devis puis d'une facturation distincte.

La version du Progiciel et des Personnalisations 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 par utilisateur nommé des Ressources Techniques fournies par le Prestataire et disposées au sein d'un Centre d'Hébergement européen Microsoft Azure pour exploiter le Progiciel et les Personnalisations, soit :

- Un environnement dédié fournissant les rôles d'annuaire, de bases de données, de serveurs d'application et de présentation pour deux Environnements de Recette et de Production.
- Un espace de stockage d'au maximum 10 Go par Environnement. En cas de dépassement, chaque tranche de 10 Go supplémentaire par Environnement sera facturée 20 €HT/mois.
- Des Logiciels Système requis pour les serveurs, les Progiciel et Personnalisations,
- Un processus de supervision qui permet d'identifier de manière proactive les pannes et les dérives de la Solution afin de 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 des bases de données du Client 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 Centre d'hébergement de production, ensuite sur un Centre d'Hébergement de secours. Sur demande de l'un des Interlocuteurs Habilités du Client, une restauration peut être effectuée par le Prestataire.

Afin de disposer des archives nécessaires au respect de ses contraintes techniques, légales et d'exploitation, le Prestataire met à la disposition du Client un processus de récupération de sa sauvegarde par Internet depuis son Terminal. Le Client est seul responsable de la récupération de ses

sauvegardes, de leur conservation sur son Terminal. Cette démarche d'archivage des Données reste sous la seule responsabilité du Client.

6.3. SERVICES DE SUPPORT

Dans le cadre de la Solution, le Client accède aux services du Prestataire sur la Plage de Support : du lundi au vendredi de 9H à 12H puis de 14H à 18H qui excluent les jours fériés basés sur le calendrier Français.

Les services de support du Prestataire sont exclusivement accessibles aux Interlocuteurs Relais et Habilités du Client 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 fonctionnel :
 - o par l'envoi d'un email décrivant la nature de la demande à l'adresse « supportnav@prodware.fr »,
 - o par téléphone au numéro suivant : +33 (0)825 826 287 (choix 3),
 - o par l'Extranet à l'adresse www.monprodware.fr.

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.

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'Interlocuteur Relais ou Habilité du Client de faire traiter par le Prestataire un Incident, soit des problèmes d'accès ou d'impression relatifs au Progiciel ou à Microsoft Office 365 si cette option a été souscrite dans le Bon de Commande.

6.3.2. SERVICE DE SUPPORT APPLICATIF

Ce service permet à l'Interlocuteur Relais ou Habilité du Client de solliciter le Prestataire sur des questions fonctionnelles relatives au Progiciel et/ou aux Personnalisations, soit :

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

6.4. SERVICE DE MAINTENANCE CORRECTIVE

Ce service permet à l'Interlocuteur Relais ou Habilité du Client de faire traiter par le Prestataire une Anomalie sur le Progiciel et/ou les Personnalisations. Pour restaurer l'exploitation de la Solution, le Prestataire mène 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 Personnalisations,
- Il applique une Solution de Contournement sur le Progiciel et/ou les Personnalisations,
- Il applique une Nouvelle Version procurant les corrections fonctionnelles attendues sur le Progiciel et/ou les Personnalisations.

6.5. DEMANDE DE CHANGEMENT STANDARD

Ce service permet à l'Interlocuteur Habilité du Client de demander au Prestataire 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,
- Réinitialisation de mot de passe,

- Ajout ou suppression de stockage optionnel,
- Restauration ponctuelle des Données du Client.

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(ses) manquement(s) et validé le montant définitif de la pénalité calculée par le Client.

Pour les Anomalies Bloquantes ou les Incidents Critiques ayant entraîné l'indisponibilité totale de la Solution sur la Plage de Support,

- En cas de non-respect du Délai maximum de Traitement sous 4 heures pour les Incidents Critiques, 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 Anomalies Bloquantes, 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 dysfonctionnements. Sont exclus du calcul des pénalités les Incidents et Anomalies 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. Le présent service ne comprend pas les réparations ou corrections des éventuels défauts ou vices cachés des Logiciels système fournis.

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. 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 et selon le nombre de comptes utilisateurs provisionnés sur le Progiciel et les Personnalisation. La facturation des utilisateurs s'effectue par utilisateur nommé et non simultané. Tout mois de service commencé est dû. Tout ajout ou suppression de comptes utilisateurs, de services effectué ou demandé par un des Interlocuteurs Habilités du Client donnera lieu à la réévaluation du loyer mensuel à la prochaine échéance dans la limite d'un loyer minimum mensuel fixé à 4 utilisateurs Extended ou Standard. Sur la durée d'engagement contractuelle, 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 restitue au Client ses Données au format natif et codes d'accès associés sous un délai de 15 jrs maximum sur disque dur, un DVD ou via 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 des Centres d'Hébergement. Si le Client souhaite transférer l'exploitation de son Progiciel et de ses Personnalisations sur son Infrastructure Locale, 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 : 500 €HT

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 desdites 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, Personnalisations 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 service 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 bande passante raccordant l'Infrastructure Locale du Client à Internet selon les prérequis techniques	X	
Mise à disposition en mode Cloud des Ressources Techniques et Logiciels Systèmes 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 Personnalisations souscrits		X
Gestion des comptes Utilisateur Finaux	X	X
Intégration du Progiciel et des Personnalisations		Services d'intégration

- 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 du Support technique et traitement des Demandes standard		X
Fourniture du Support Applicatif et du service de Maintenance Applicative sur le Progiciel et les Personnalisations.		X
Saisie des Données dans la Solution	X	
Récupération des sauvegardes pour les besoins d'archivage	X	
Sauvegarde du contexte client sur 7 jours glissants		X
Paramétrage du Progiciel et des Personnalisations	X	Option
Installation des Nouvelles Versions Mineures et Majeures du Progiciel et des Personnalisations		Option
Mise à jour des états	Option	X

- 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 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.

ANNEXE 1 – DEFINITIONS

Anomalie : désigne sur le Progiciel et les Personnalisations, tout défaut ou tout résultat non conforme vis à vis des spécifications validées par les Parties. Une Anomalie peut être reproductible ou non reproductible dans les Environnements. Pour être prise en charge par le Prestataire, les Anomalies doivent être documentées par le Client, et pour les Anomalies reproductibles, elles sont accompagnées de Jeux de test identifiés.

Une Anomalie est rapportée à l'un des trois degrés de priorité suivants :

- « Anomalie Bloquante » : désigne toute Anomalie interrompant totalement le déroulement des fonctionnalités d'un processus métier stratégique du Client,
- « Anomalie Majeure » : désigne toute Anomalie, autre que Bloquante se traduisant par une dégradation ou perturbation d'une fonctionnalité,
- « Anomalie Mineure » : désigne toute Anomalie, autre qu'une Anomalie Bloquante ou Majeure.

Bon de Commande : désigne le document contractuel approuvé par le Client qui traduit le périmètre initial des services commandés auprès du Prestataire.

Centre d'Hébergement : désigne une salle d'hébergement informatique où est disposée toute ou partie de l'Infrastructure louée ou possédée par le Client.

Changement Standard : désigne une Evolution du périmètre de la Solution ou de l'Infrastructure documentée ou reproductible. Les Changements Standard sont énumérés en Annexe 2 et possiblement documentés dans le Livrable Mode Opérateur. Un Changement Standard est exclusivement déclenché par un Interlocuteur Habilité.

Client : désigne l'entité qui passe commande. L'acheteur du Client, en sa qualité de maître d'ouvrage, demeure seul responsable des engagements pris envers le Prestataire au titre de la commande.

Délais - Delay : désignent, sur la Plage de Support souscrite :

- Délai de Prise en Charge – Qualification Time: durée entre la Demande du Client ou la notification d'un mécanisme de supervision et l'enregistrement de celle-ci dans l'outil de gestion support sous la forme d'un Ticket qualifié. Il permet de qualifier la Demande du Client.
- Délai de Réponse – Response Time: durée entre la création du Ticket qualifié et sa prise en charge par une ressource, une équipe compétente du Prestataire.
- Délai de Traitement – Processing Time: durée comprise entre la création du Ticket qualifié et,
 - Pour un Incident, la remise en exploitation partielle ou totale de l'Infrastructure par l'application par le Prestataire d'une Solution de Contournement provisoire ou définitive acceptée par le Client dans l'Environnement de Production.
 - Pour une Anomalie, la remise en exploitation partielle ou totale de la Solution par l'application par le Prestataire d'une Solution de Contournement provisoire ou définitive acceptée par le Client dans l'Environnement de Recette.
- Délai de Résolution - Resolution Time: durée comprise entre la création du Ticket qualifié et,
 - Pour un Incident, la remise en exploitation de l'Infrastructure par l'application par le Prestataire d'une Solution Définitive acceptée par le Client dans l'Environnement de Production.
 - Pour une Anomalie, la remise en exploitation de la Solution par l'application par le Prestataire d'une Solution Définitive acceptée par le Client dans l'Environnement de Recette.
 - Pour toute autre nature de Ticket, la résolution du Ticket par le Prestataire.
- Délai de Livraison – Delivery Time: durée entre l'acceptation d'une Solution de Contournement ou d'une Solution Définitive par le Client à création du Ticket qualifié et sa prise en charge par une ressource, une équipe compétente du Prestataire.
- Délai de Cotation – Quotation Time: durée comprise entre la création du Ticket qualifié et la cotation d'une demande d'Evolution documentée issue du Client.

Les Délais ci-dessus excluent la durée de réponse du Client ou des Partenaires du Client pour traiter une requête du Prestataire.

Le calcul des Niveaux de Service Contractuels sur les Délais s'effectue sur la(es) Plage(s) de Support souscrite(s) sauf :

- Pour les Tickets qui imposent une Continuité d'Effort au Prestataire.
- Pour les Incidents de priorité 1 ou Critique qui peuvent être déclenchés 24x7 par le Client auprès du Prestataire.

Demande : désigne une requête du Client qui donne lieu à une réponse du Prestataire sur le périmètre pris en charge au titre du présent contrat.

Développements Spécifiques : désigne l'ensemble des instructions en code exécutable, destinées à adapter la Solution à un besoin spécifique du Client, suivant les spécifications déterminées dans le rapport d'adéquation et/ou les spécifications (techniques ou fonctionnelles), soit les ajustements fonctionnels, les Coremodel ou Coresystem, les Demi-interfaces côté Solution, les fusions de code liées aux Localisations, les états et les statistiques. Les Développements spécifiques comprennent notamment leurs supports, codes sources et la documentation associée.

Données - Data : ensemble des informations saisies par le Client et traitées par la Solution.

Editeur : désigne la société éditrice d'un Progiciel, d'un logiciel, d'un Développement spécifique, d'une solution verticale, d'une Localisation ou d'un Logiciel système.

Environnements : désigne les ressources, licences, données, paramétrages, codes nécessaires au développement, à l'exploitation, à la maintenance et à l'évolution de la Solution situés soit chez le Client, chez un tiers désigné par lui ou chez le Prestataire. Les Environnements sont catégorisés par famille de ressources :

- Ressources de Développement, tels que :
 - o Environnement DevBox : allouée à un développeur, elle désigne un environnement de construction technique.
 - o Dev : mutualisé entre développeurs, il désigne un environnement de construction technique.
- Ressources de Tests, tels que :
 - o Environnement d'INTégration - Integration : désigne un environnement de validation fonctionnelle pour les développeurs
 - o Environnement de Test : désigne un environnement de validation fonctionnelle pour les consultants
 - o Environnement de PARAMétrages - Settings: désigne un environnement référent de paramétrage
 - o Environnement de RECette - UAT (User Acceptance Tests) : désigne un environnement de recette fonctionnelle pour les Key user du Client.
 - o Environnement Vanilia, Cronus : désigne un environnement de diagnostic proche de la version standard d'un Progiciel.
- Ressources de Production, tels que :
 - o Environnement de PRODUCTION : désigne l'environnement d'exploitation du Client
 - o Environnement de PRE-PRODUCTION : désigne un environnement de diagnostic proche de l'environnement de PROD
 - o Environnement de Formation : désigne un environnement employé pour former les Utilisateurs finaux du Client

Evolution: désigne une évolution particulière du périmètre fonctionnel de la Solution ou de l'Infrastructure. Pour être prise en charge par le Prestataire, les demandes d'Evolution doivent être systématiquement documentées par le Client. Parmi les évolutions, il faut différencier :

- Les Evolutions sur la Solution qui fournissent principalement les services de Maintenance Evolutive, de Maintenance Adaptatives.
- Les Evolutions sur l'Infrastructure qui fournissent principalement les services d'ajout de ressources, de fonctionnalités ainsi que les services d'application des Nouvelles Versions Majeures.
- Les Changements Standards qui désignent des Evolutions standards appliquées régulièrement.

Escalade: désigne la démarche de traitement de situations exceptionnelles au travers d'une organisation particulière. Elle active la hiérarchie du Prestataire et/ou Client pour garantir le respect des engagements contractuels.

Extranet : désigne un composant facultatif de la Solution, soit un service électronique interactif mis en ligne sur Internet et accessible par le Client, ses Partenaires, des tiers possiblement au travers de leurs codes d'accès personnels.

Incident: désigne sur l'Infrastructure Solution, tout dysfonctionnement conduisant à constater un problème d'accès, d'impression ou de communication.

Un Incident est rapporté à l'un des trois degrés de sévérité suivants :

- « Incident Critique » : désigne un dysfonctionnement global de l'Infrastructure,
- « Incident Majeur » : désigne tout dysfonctionnement interrompant ou dégradant certaines fonctions de l'Infrastructure.
- « Incident Mineur » : désigne tout dysfonctionnement impactant moins de 10% des Utilisateurs finaux du Client.

Infrastructure : désigne les Ressources de Traitement et les Logiciels Système loués ou possédés par le Client. L'Infrastructure permet la saisie, le stockage, le traitement et la restitution des Données.

Il faut différencier :

- L'Infrastructure Solution qui désigne les Ressources de Traitement et les Logiciels Système permettant au Client d'exploiter la Solution,
- L'Infrastructure Centrale disposée chez le Client ou dans un Centre d'hébergement et qui désigne les ressources, la commutation et la connectivité centrales, Elle peut comprendre l'Infrastructure Solution.
- L'Infrastructure Locale qui désigne les moyens de saisie, d'acquisition, d'impression et de restitution des Données traitées par l'Infrastructure Centrale. L'Infrastructure Locale est disposée chez le Client et/ou chez les Partenaires du Client. Elle se compose de Terminaux d'accès ou d'impression, de la commutation et de la connectivité locales.

Interfaces : désigne le dispositif qui permet s'assurer les échanges entre la Solution ou L'Infrastructure et les Systèmes Connexes.

Interlocuteur Habilité : désigne les collaborateurs et/ou équipes sous la responsabilité du Client qui disposent des pouvoirs étendus vis-à-vis du Prestataire, soit de la capacité à déclencher des Tickets d'Incident, d'Anomalie, de Support Applicatif, de Changement Standard, de Service Complémentaire, d'Evolution, à accepter les Solutions de Contournement et Définitives proposées par le Prestataire, à déclencher des interventions et à valider leur compte rendu, à valider des Livrables et des Documentations, à valider des devis ou l'usage du Pack de Services Prépayé.

Interlocuteur Relais : désigne les collaborateurs et/ou équipes sous la responsabilité du Client qui disposent des pouvoirs limités vis-à-vis du Prestataire, soit de la capacité à déclencher des Tickets d'Incident, d'Anomalie, de Support Applicatif.

Internet : désigne un réseau informatique mondial public accessible aux Internautes et entreprises au travers de solutions de connectivité filaire ou sans fil.

Internaute : désigne un individu particulier ou ressource d'une entreprise tierce ou d'un Partenaire qui obtient des informations ou des services via Internet ou via un réseau rendu privé au travers de mécanismes et de codes d'accès personnels.

Jour Ouvré (ou Journée Ouvrée) : désigne les heures et jours considérées travaillées par le Prestataire et propres à la législation du pays sur lequel a lieu l'intervention.

Logiciels Système: désigne les logiciels assurant les rôles de système d'exploitation, de supervision, de bases de données, de service de fichiers et d'impression, de présentation au titre de l'interface homme machine, de communication entre Utilisateurs finaux, de sécurité de contenu au sein de l'Infrastructure.

Maintenance Adaptative : désigne la fourniture des services de mise à jour en vue d'adapter la Solution ou l'Infrastructure à une évolution de son environnement technique et/ou applicatif afin d'assurer sa continuité de fonctionnement.

Maintenance Applicative : désigne la maintenance de la Solution par ses actions de maintenance corrective, adaptative et évolutive

Maintenance Corrective : désigne la fourniture des services de diagnostic et de mise à jour en vue de corriger les Anomalies affectant le fonctionnement de la Solution.

Maintenance Evolutive : désigne la fourniture des services de qualification et de mise à jour en vue de faire évoluer le périmètre fonctionnel de la Solution ou de l'Infrastructure afin de les mettre en conformité vis-à-vis des nouveaux besoins du Client.

Nouvelle Version : désigne une version du Progiciel ou d'un Logiciel Système rendue disponible par l'Editeur postérieurement à la version en place chez le Client et correspondant à des modifications techniques et/ou fonctionnelles et/ou du dictionnaire des données.

Il faut différencier les :

- **Nouvelles Versions Majeures :** nouvelle version du Progiciel rendue disponible par l'Editeur et comportant des évolutions majeures, soit l'ajout de nouvelles fonctionnalités, soit qui restructure le Progiciel. Exemples : migration d'AX2012 R2 vers AX2012 R3 ou vers AX2015, migration de NAV2009 vers NAV2013.
- **Nouvelles Versions Mineures :** ensemble de codes rendus disponibles par l'Editeur, apportant principalement des corrections de Bug éditeur ou des ajouts de fonctionnalités secondaires mais ne constituant pas une version majeure cependant. Exemples : migration d'AX2012 R2 CU1 vers AX2012 R2 CU7, migration de NAV2013 R1 vers NAV2013 R2, application d'un correctif unitaire KB #2942662.

Pack de Services Prépayé (PSP) : désigne un volume de services prépayés par le Client permettant au Prestataire de lui fournir des télé-services ou des services sur site.

Paramétrages : désigne,

- Sur la Solution, les Personnalisations sur les Progiciels en dehors de tout Développement Spécifique.
- Sur l'Infrastructure, les Personnalisations sur les Ressources de Traitement et/ou sur les Logiciels Système.

Parties : désignent le Client et le Prestataire.

Personnalisation: désignent au sein de la Solution les Paramétrages, les Développements spécifiques, les Add-on et les Verticaux réalisés, appliqués ou intégrés au Progiciel.

Plage de Support : désigne la(les) plage(s) d'ouverture durant laquelle le Client peut solliciter les services du Prestataire.

Progiciel : désigne le logiciel développé et documenté par l'Editeur et maintenu par ce dernier au travers d'un Contrat d'Accès aux Mises à Jour Editeur qui procure l'accès aux Correctifs et aux Nouvelles versions. Il procure des fonctionnalités qui couvrent totalement ou partiellement les besoins métier du Client.

Ressources de Traitement : désigne les ressources de calcul, de stockage, de sauvegarde, de sécurité périmétrique, de communication, de commutation et de connectivité au sein de l'Infrastructure.

Solution : désigne le Progiciel et ses Personnalisations appuyés sur l'Infrastructure Solution et exploités par le Client pour servir ses besoins métier.

Solution de Contournement : en cas d'Anomalie ou d'Incident, désigne la démarche du Prestataire acceptée par le Client qui consiste à restaurer partiellement ou totalement le fonctionnement de la Solution ou de l'Infrastructure sans employer une Solution définitive.

Solution Définitive : en cas d'Anomalie ou d'Incident, désigne la démarche du Prestataire acceptée par le Client qui consiste à restaurer le fonctionnement de la Solution ou de l'Infrastructure par l'application d'un Correctif provenant de l'Editeur concerné ou par le remplacement d'un matériel défectueux.

Support Technique : désigne, sur l'Infrastructure, les services du Prestataire qui consistent à répondre aux demandes d'informations, à gérer les Incidents issus des Interlocuteurs Relais ou Habilités.

Support Applicatif : désigne le service du Prestataire qui consiste à répondre aux Anomalies, questions et demandes d'informations relatifs à la Solution et issues des Interlocuteurs Relais ou Habilités.

Systèmes Connexes : désignent les systèmes informatiques sous la Responsabilité du Client avec lesquels la Solution ou l'Infrastructure sont intégrés au moyen des Interfaces.

Terminal : ressource d'accès ou d'impression de type PC, Mac, PDA, tablette sous la responsabilité de l'Utilisateur final du Client qui autorise l'accès à la Solution afin de permettre la saisie, le déclenchement des traitements, l'édition ou l'impression des Données.

Ticket : désigne, dans un outil de gestion support, une Demande émise par un Interlocuteur Relais ou Habilité auprès du Prestataire qui est ensuite qualifiée par les équipes de ce dernier en nature et priorité.

Utilisateur Final : désigne un collaborateur du Client ou d'un Partenaire du Client qui va utiliser la Solution.