

CONTRAT-CADRE

LE PRÉSENT CONTRAT-CADRE (« CONTRAT ») RÉGIT L'ACCÈS ET L'UTILISATION PAR LE CLIENT DES SERVICES DU PRESTATAIRE. LE CLIENT ACCEPTE LES CONDITIONS DU PRÉSENT CONTRAT EN (1) COCHANT UNE CASE INDIQUANT SON ACCEPTATION, (2) SIGNANT UN BON DE COMMANDE QUI FAIT RÉFÉRENCE AU PRÉSENT CONTRAT, (3) PAYANT UNE FACTURE QUI FAIT RÉFÉRENCE AU PRÉSENT CONTRAT, OU (4) UTILISANT TOUT ESSAI GRATUIT. LES TERMES COMMENÇANT PAR UNE MAJUSCULE ONT LES DÉFINITIONS ÉNONCÉES DANS LES PRÉSENTES. Les Services ne sont pas accessibles à des fins de surveillance de leur disponibilité, de leur performance ou de leur fonctionnalité, ou à toute autre fin d'analyse comparative ou de concurrence. Il est interdit aux concurrents directs du Prestataire d'accéder aux Services, sauf avec le consentement écrit préalable du Prestataire. Le présent Contrat a été mis à jour pour la dernière fois le 15 janvier 2025. Il prend effet entre le Client et le Prestataire à la date d'acceptation du présent Contrat par le Client (la « **Date de prise d'effet** »).

1. Définitions.

« **Société affiliée** » désigne toute entité qui contrôle, est contrôlée par ou est sous contrôle commun avec l'entité concernée, directement ou indirectement. « **Contrôle** », aux fins de la présente définition, désigne la propriété ou le contrôle direct ou indirect de plus de 50 % des droits de vote de l'entité concernée.

« **Utilisateur(s) autorisés** » désigne les employés, consultants, sous-traitants et agents du Client (a) qui sont autorisés par le Client à accéder aux Services et à les utiliser en vertu des droits accordés au Client en vertu du présent Contrat ; et (b) pour lesquels l'accès aux Services a été acheté en vertu des présentes.

« **Client** » désigne, dans le cas d'une personne acceptant le présent Contrat pour le compte d'une société ou d'une autre entité juridique, la société ou autre entité juridique pour laquelle cette personne accepte le présent Contrat, et les Sociétés affiliées de cette société ou entité (tant qu'elles restent des Sociétés affiliées) qui ont conclu un ou plusieurs Bons de commande.

« **Données du Client** » désigne les informations et données électroniques qui sont soumises par ou pour le Client ou un Utilisateur autorisé par ou via les Services. Afin d'éviter toute ambiguïté, les Données du Client n'incluent pas les Données résultantes ou toute autre information reflétant l'accès ou l'utilisation des Services par ou au nom du Client ou de tout Utilisateur autorisé.

« **Documentation** » désigne tout manuel, instructions, ou d'autres documents, spécifications, ou les documents que le Prestataire fournit ou met à la disposition du Client sous quelque forme ou sur quelque support que ce soit et qui décrivent la fonctionnalité, composants, caractéristiques, ou les exigences des Services ou des Matériels du Prestataire, y compris tout aspect de l'installation, configuration, intégration, fonctionnement, utilisation, le soutien, ou son entretien ; à condition que toute la Documentation puisse être mise à jour de temps à autre par le Prestataire et puisse être disponible sur le site Web du Prestataire.

« **Bon de commande** » désigne un document de commande ou une commande en ligne conclu entre le Client et le Prestataire ou l'une de leurs Sociétés affiliées spécifiant les Services à fournir en vertu

des présentes et la durée de l'abonnement, y compris tous les addenda et suppléments y afférents. En concluant un Bon de commande en vertu des présentes, une Société affiliée accepte d'être liée par les conditions du présent Contrat comme si elle était une partie originale aux présentes.

« **Matériel du Prestataire** » désigne les Services, Documentation, Systèmes fournisseurs, et toutes les autres informations, données, documents, matériaux, fonctionne, et d'autres contenus, appareils, méthodes, processus, matériel, logiciel, et d'autres technologies et inventions, y compris les livrables, les descriptions techniques ou fonctionnelles, exigences, plans, ou rapports, qui sont fournis ou utilisés par le Prestataire ou tout sous-traitant en lien avec les Services ou qui comprennent ou se rapportent autrement aux Services ou aux Systèmes du Prestataire. Afin d'éviter toute ambiguïté, les Documents du Prestataire comprennent les Données résultantes et toute information, donnée ou autre contenu dérivé de la surveillance par le Prestataire de l'accès ou de l'utilisation des Services par le Client, mais n'incluent pas les Données du Client.

« **Services** » désigne les produits logiciels et les services professionnels commandés par le Client dans le cadre d'un Bon de commande ou d'un portail de commande en ligne ou dans le cadre d'un essai gratuit, et mis à disposition en ligne par le Prestataire, y compris les composants hors ligne ou mobiles associés du Prestataire, comme décrit dans la Documentation.

« **Systèmes tiers** » désigne les fonctionnalités logicielles basées sur le Web, mobiles, hors ligne ou autres qui interagissent avec un Service, qui est fourni par le Client ou un tiers et toute infrastructure informatique du Client, y compris les ordinateurs, logiciels, bases de données, systèmes électroniques (y compris les systèmes de gestion de bases de données) et réseaux, qu'ils soient exploités directement par le Client ou par l'utilisation de services tiers.

2. Durée et résiliation.

2.1 Durée. Le présent Contrat commence à la Date d'entrée en vigueur et se poursuit jusqu'à ce que tous les abonnements en vertu de tout Bon de commande aient expiré conformément à la date de fin de souscription indiquée ou aient été résiliés conformément aux conditions du présent Contrat.

2.2 Période de renouvellement. La durée initiale de chaque abonnement sera telle que spécifiée dans le Bon de commande applicable (la « **Durée initiale** »). Sauf indication contraire explicite dans un Bon de commande, les abonnements au Service seront automatiquement renouvelés pour des durées supplémentaires d'un an, à moins que l'une ou l'autre des parties ne donne à l'autre partie un avis écrit de non-renouvellement (e-mail acceptable) au moins 90 jours avant la fin de la durée d'abonnement concernée (chacune étant une « **Durée de renouvellement** » et, avec la Durée initiale, la « **Durée** »).

2.3 Résiliation. En plus de tout autre droit de résiliation expresse énoncé ailleurs dans le présent Contrat : une partie peut résilier le présent Contrat pour motif valable (i) moyennant un préavis écrit de trente (30) jours adressé à l'autre partie en cas de violation substantielle (y compris le non-paiement des frais dus) si ladite violation n'est pas corrigée à l'expiration de cette période, ou (ii) si l'autre partie fait l'objet d'une requête en faillite ou de toute autre procédure relative à l'insolvabilité, redressement judiciaire, liquidation ou cession au profit des créanciers.

2.4 Remboursement ou paiement à la résiliation. Si le présent Contrat est résilié par le Client conformément à la Section 2.3, le Prestataire remboursera au Client tous les frais prépayés couvrant le reste de la Durée de tous les Bons de commande après la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Si le présent

Contrat est résilié par le Prestataire conformément à la Section 2.3, le Client paiera tous les frais impayés couvrant le reste de la Durée de tous les Bons de commande dans la mesure autorisée par la loi applicable. En aucun cas la résiliation ne déchargera le Client de son obligation de payer les frais payables au Prestataire pour la période précédant la date d'entrée en vigueur de la résiliation.

3. Frais et paiement.

3.1 Frais. Le Client paiera tous les frais spécifiés dans les Bons de commande, y compris tous les frais remboursables préalablement approuvés encourus par le Prestataire. Sauf indication contraire dans les présentes ou dans un Bon de commande, (i) les frais sont basés sur les Services et les abonnements achetés et non sur l'utilisation réelle, (ii) les obligations de paiement ne sont pas annulables et les frais payés ne sont pas remboursables, et (iii) les quantités de Services ou d'Utilisateurs autorisés achetés ne peuvent pas être réduites pendant la Durée.

3.2 Taxes. Tous les frais et autres montants payables par le Client en vertu d'un Bon de commande n'incluent pas les taxes, prélèvements, droits ou évaluations gouvernementales similaires de quelque nature que ce soit, y compris, par exemple, les taxes sur la valeur ajoutée, les taxes sur les ventes, l'utilisation ou les retenues à la source, évaluables par quelque juridiction que ce soit (collectivement, les « Taxes »). Le Client est responsable du paiement de toutes les Taxes associées à ses achats en vertu des présentes. Si le Prestataire a l'obligation légale de payer ou de collecter les Taxes dont le Client est responsable en vertu de la présente section, le Prestataire facturera le Client et le Client paiera ce montant, à moins que le Client ne fournisse au Prestataire un certificat d'exonération fiscale valide autorisé par l'autorité fiscale appropriée. Par souci de clarté, le Prestataire est seul responsable des taxes évaluables à son encontre en fonction de ses revenus, de ses biens et de ses employés.

3.3 Paiement. Sauf indication contraire dans le Bon de commande, les frais facturés sont dus au plus tôt 30 jours nets à compter de la date de facturation ou à la date de renouvellement annuel applicable, comme indiqué sur le Bon de commande pour toute Durée de renouvellement. Le Client est responsable de fournir des informations complètes et exactes au Prestataire afin de recevoir les factures. Le Prestataire n'est pas tenu de s'intégrer à un portail de paiement du Client ou de se conformer aux conditions préalables de paiement du Client telles que les numéros de bons de commande ou les questions d'intégration du fournisseur.

3.4 Pas de déductions ou de compensations. Tous les montants payables au Prestataire en vertu du présent Contrat seront payés par le Client au Prestataire en totalité sans compensation, recouvrement, demande reconventionnelle, déduction, débit ou retenue pour quelque raison que ce soit (autre que toute déduction ou retenue d'impôt, tel qu'exigé par la loi applicable). Tous les paiements anticipés pour les services professionnels seront crédités par le Prestataire sur le temps et le matériel réels facturés pour ce mois particulier jusqu'à ce que le paiement anticipé soit épuisé ; à condition que tous les montants prépayés qui restent après la date anniversaire de 12 mois du Bon de commande soient immédiatement perdus par le Client et ne soient pas crédités ou remboursés.

3.5 Retard de paiement. Si le Client n'effectue pas de paiement à l'échéance, en plus de tous les autres recours qui peuvent être disponibles, le Prestataire peut : (a) facturer des intérêts sur le montant en souffrance au taux de 1,5 % par mois calculé quotidiennement et composé mensuellement ou, si inférieur, le taux le plus élevé autorisé en vertu de la loi applicable ; (b) accélérer les obligations de frais impayés du Client en vertu de ces accords afin que toutes ces obligations deviennent immédiatement exigibles et payables ; et (c) suspendre les Services jusqu'à ce que ces montants soient payés en totalité, sous réserve que

le Prestataire informe le Client au moins sept (7) jours à l'avance que son compte est en retard avant de suspendre les Services au Client.

3.6 Augmentation des frais.

Après la Durée initiale:

a. Tout abonnement promotionnel ou à prix unique aux Services reviendra au prix catalogue alors en vigueur du Prestataire;

b. Le Prestataire peut augmenter les frais pour tout Service d'un maximum de 5 % plus toute augmentation positive du Total de l'IPC* de l'OCDE <https://data.oecd.org/price/inflation-cpi.htm> (en cliquant sur l'onglet Tableau) mesurée au cours de la période mensuelle ou trimestrielle la plus récemment disponible, qui sera sélectionnée par le Prestataire à sa seule discrétion.

c. L'Article 3.6 (b) ne s'applique pas à tout Service(s) dans lequel : (i) le volume ou la durée de tout Service n'est pas renouvelé selon les mêmes conditions précises dans la Durée initiale., ou (ii) les Services ne sont plus disponibles commercialement pour les clients dans le même forfait ou Service autonome initialement acheté ; ou (iii) le Client ne parvient pas à signer le Bon de commande de renouvellement en temps opportun avec ce prix ou ne remet pas le paiement en temps opportun comme prévu à l'Article 3.3 ou ne respecte pas toutes les obligations du présent Contrat, ou (iv) si le Client subit une fusion à tout moment pendant la Durée, acquisition, réorganisation de l'entreprise, ou la vente de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actifs.

d. Nonobstant toute disposition contraire, les frais pour les services professionnels ne sont fixés que pendant la période indiquée sur un Bon de commande spécifique et toute commande de modification ou nouvelle demande soumise à un nouveau Bon de commande entraînera la facturation au Client des taux de marché alors standard du Fournisseur.

4. Prestation de services.

4.1 Accéder et utiliser. Sous réserve de l'utilisation des Services par le Client et les Utilisateurs autorisés conformément au présent Contrat, la Documentation et le Bon de commande applicable, Le Prestataire (a) mettra les Services à la disposition du Client en vertu du présent Contrat, et les Bons de commande et la Documentation applicables, (b) être responsable de l'exécution par son personnel (y compris ses employés et sous-traitants) et de leur respect des obligations du Prestataire en vertu du présent Contrat, sauf indication contraire dans le présent Contrat, (c) fournir les Services d'assistance tels qu'énoncés à la Section 7.2, (d) déployer des efforts commercialement raisonnables pour rendre les Services en ligne disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf pour : (i) temps d'arrêt prévu (dont le Prestataire devra donner un préavis électronique), et (ii) toute indisponibilité causée par un Cas de Force Majeure, et (e) fournir les Services conformément aux lois et réglementations gouvernementales applicables à la fourniture par le Prestataire de ses Services à ses clients en général (c.-à-d. sans tenir compte de l'utilisation particulière des Services par le Client).

4.2 Protection des Données Client. Le Prestataire maintiendra des mesures de protection administratives, physiques et techniques appropriées pour la protection de la sécurité, de la confidentialité et de l'intégrité des Données du Client, comme décrit dans la Documentation. Ces mesures de protection incluront, sans s'y limiter, des mesures conçues pour empêcher l'accès non autorisé aux Données du Client

ou leur divulgation (autres que par le Client ou les Utilisateurs autorisés). Les conditions de l'addendum relatif au traitement des données disponible sur le site Web du Prestataire à l'adresse <https://gomomentus.com/agreements-and-terms> (« ATD ») publiées à la Date d'entrée en vigueur sont incorporées par référence aux présentes. Dans la mesure où les données à caractère personnel de l'Espace économique européen (EEE), du Royaume-Uni et de la Suisse sont traitées par le Prestataire, ses Règles d'entreprise contraignantes pour le Sous-traitant et/ou les Clauses contractuelles types s'appliqueront, comme indiqué plus en détail dans l'ATD. Aux fins des Clauses contractuelles types, le Client et ses Sociétés affiliées concernées sont chacun l'exportateur de données, et l'acceptation par le Client du présent Contrat, et la signature par une Société affiliée applicable d'un Bon de commande, sera traitée comme sa signature des Clauses contractuelles types et des Annexes. Sur demande du Client effectuée dans les 30 jours suivant la date d'entrée en vigueur de la résiliation ou de l'expiration du présent Contrat et dans un format choisi par le Prestataire, le Prestataire mettra les Données du Client à la disposition du Client pour exportation ou téléchargement. Après cette période de 30 jours, le Prestataire n'aura aucune obligation de conserver ou de fournir des Données du Client et supprimera ou détruira par la suite toutes les copies des Données du Client dans ses systèmes ou autrement en sa possession ou sous son contrôle, sauf si la loi l'interdit. Toute exportation ou tout téléchargement de Données client demandé en dehors des obligations du Prestataire en vertu du présent Contrat sera soumis à un accord mutuel et pourra faire l'objet de frais supplémentaires.

4.3 Réservation des droits. Rien dans le présent Contrat n'accorde de droit, titre ou intérêt dans ou à (y compris toute licence en vertu de) tout Droit de propriété intellectuelle dans ou relatif aux Services, ou aux Matériels du Prestataire, que ce soit expressément, par implication, préclusion ou autrement. Tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Services ou aux Matériels du Prestataire sont et resteront la propriété du Prestataire.

4.4 Modifications. Le Prestataire se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'apporter des modifications ou des mises à jour aux Services et aux Matériels du Prestataire qu'il juge nécessaires ou utiles pour : (a) maintenir ou améliorer : (i) la qualité ou la prestation des Services du Prestataire à ses clients ; (ii) la force concurrentielle ou le marché des Services du Prestataire ; ou (iii) la rentabilité ou la performance des Services ; ou (b) se conformer à la loi applicable. Sans limiter ce qui précède, l'une ou l'autre des parties peut, à tout moment pendant la Durée, demander par écrit des modifications de la portée des Services. Les parties évalueront et, si elles en conviennent, mettront en œuvre toutes ces modifications demandées conformément à un nouveau Bon de commande. Aucune modification demandée de la portée des Services ne sera effective tant qu'elle n'aura pas été enregistrée dans un nouveau Bon de commande écrit signé par les deux parties.

4.5 Suspension ou résiliation des Services. Le Prestataire peut, directement ou indirectement ou par tout autre moyen légal, suspendre, résilier, ou autrement refuser les ou l'accès ou l'utilisation par tout Utilisateur autorisé de tout ou partie des Services ou du Matériel du Prestataire, sans encourir aucune obligation ou responsabilité en résultant, si : (a) Le Prestataire reçoit une demande ou une ordonnance judiciaire ou gouvernementale, assignation, ou une demande d'application de la loi qui exige expressément ou par implication raisonnable que le Prestataire le fasse ; ou (b) le Fournisseur estime, à sa seule discrétion, que : (i) le Client ou tout Utilisateur autorisé n'a pas respecté l'une quelconque des conditions du présent Contrat, ou avoir accédé ou utilisé les Services au-delà du champ d'application des droits accordés ou à des fins non autorisées en vertu du présent Contrat ou d'une manière qui ne respecte aucune instruction ou exigence de la Documentation ; (ii) Le Client ou tout Utilisateur autorisé est, a été, ou est susceptible d'être impliqué dans toute fraude, trompeur, ou des activités illégales ; ou (iii) le présent Contrat expire ou est résilié. Le cas échéant, le Prestataire déploiera des efforts commercialement raisonnables dans les

circonstances pour informer le Client et lui donner la possibilité de remédier à cette violation ou menace avant toute suspension.

5. Utilisation des Services.

5.1 Définition:

« **Code nocif** » désigne le code, les fichiers, les scripts, les agents ou les programmes destinés à nuire, y compris, par exemple, les virus, les vers, les bombes à retardement et les chevaux de Troie ; à condition que le Code nocif n'inclue aucun logiciel, matériel ou autre technologie, dispositif ou moyen utilisé par le Prestataire ou son représentant pour désactiver l'accès ou l'utilisation des Services par le Client ou tout Utilisateur autorisé automatiquement avec le passage du temps ou sous le contrôle positif du Prestataire ou de son représentant.

5.2 Abonnements. Les Services sont achetés sous forme d'abonnements pour la durée indiquée dans le Bon de commande applicable ou sur le portail d'achat en ligne applicable. Des abonnements aux Services ou des Utilisateurs autorisés supplémentaires peuvent être ajoutés pendant une durée d'abonnement, et tout prix sera calculé au prorata pour la partie de la Durée restante alors en cours, à condition que ces Services supplémentaires ou Utilisateurs autorisés supplémentaires prennent fin à la même date que les abonnements sous-jacents. Le Client convient que ses achats ne dépendent pas de la fourniture de toute fonctionnalité ou caractéristique future, ou de tout commentaire public oral ou écrit fait par le Prestataire concernant les fonctionnalités ou fonctionnalités futures.

5.3 Restrictions d'utilisation. Le Client s'abstiendra, et ne permettra à aucune autre personne, d'accéder aux Services ou aux Documents du Prestataire ou de les utiliser, sauf dans la mesure expressément autorisée par le présent Contrat. Tout matériel tiers qui n'est pas du Matériel du Fournisseur sera soumis au contrat de licence tiers applicable entre ledit tiers et le Client. Par souci de clarté et sans limiter la généralité de ce qui précède, Le Client (a) ne mettra aucun Service à la disposition de quiconque autre que le Client ou les Utilisateurs autorisés, ou utiliser tout Service au profit de toute personne autre que le Client ou ses Affiliés, sauf indication contraire expresse dans un Bon de commande ou la Documentation, (b) vendre, revendre, licence, sous-licence, distribuer, louer ou louer tout Service, ou inclure tout Service dans un bureau de services ou une offre d'externalisation, (c) utiliser un Service ou un Système tiers pour stocker ou transmettre une infraction, diffamatoire, ou tout autre matériel illégal ou délictuel, ou pour stocker ou transmettre du matériel en violation des droits de confidentialité de tiers, (d) utiliser un Service ou un Système tiers pour stocker ou transmettre un Code préjudiciable, (e) interférer avec ou perturber l'intégrité ou la performance de tout Service ou des données de tiers qui y sont contenues, (f) tenter d'obtenir un accès non autorisé à tout Service ou à ses systèmes ou réseaux connexes, (g) permettre l'accès direct ou indirect à ou l'utilisation de tout Service d'une manière qui contourne une limite d'utilisation contractuelle, ou utiliser les Services pour y accéder, copier ou utiliser l'un quelconque des Droits de propriété intellectuelle du Prestataire, sauf dans la mesure autorisée en vertu du présent Contrat, un bon de commande, ou la Documentation, (h) modifier, copie, ou créer des œuvres dérivées d'un Service ou de toute partie, fonction, fonction ou interface utilisateur de celle-ci, (i) copier le contenu, sauf dans la mesure permise par les présentes ou dans un Bon de commande ou la Documentation, (j) cadrer ou refléter toute partie d'un Service, autre que l'encadrement sur les propres intranets du Client ou autrement à ses propres fins commerciales internes ou comme autorisé dans la Documentation, (k) sauf dans la mesure permise par la loi applicable, démonter, l'ingénierie inverse, ou décompiler un Service ou y accéder pour (1) construire un produit ou un service concurrentiel, (2) construire un produit ou un service en utilisant des idées similaires, caractéristiques, fonctions ou graphiques des

Services, (3) copier toutes les idées, caractéristiques, fonctions ou graphiques des Services, ou (4) déterminer si les Services entrent dans le champ d'application de tout brevet.

5.4 Limites d'utilisation. Les Services sont soumis aux limites d'utilisation spécifiées dans les Bons de commande et la Documentation. Si le Client dépasse une limite d'utilisation contractuelle, le Fournisseur peut travailler avec le Client pour chercher à réduire l'utilisation du Client afin qu'il se conforme à cette limite. Si, nonobstant les efforts du Prestataire, le Client n'est pas en mesure ou refuse de respecter une limite d'utilisation contractuelle, le Client signera un Bon de commande pour des quantités supplémentaires des Services applicables rapidement à la demande du Prestataire, et/ou paiera toute facture pour une utilisation excessive conformément à la Section 3.

6. Obligations du Client.

6.1 Définition.

(a) « Informations d'identification d'accès » désigne tout nom d'utilisateur, numéro d'identification, mot de passe, licence ou clé de sécurité, jeton de sécurité, code PIN ou autre code, méthode, technologie ou dispositif de sécurité, utilisé seul ou en combinaison, pour vérifier l'identité et l'autorisation d'une personne d'accéder aux Services et de les utiliser.

6.2 Systèmes clients et coopération. Le Client devra à tout moment pendant la Durée : (a) mise en place, maintenir, et fonctionnent en bon état et conformément à la Documentation, tous les systèmes du Client sur lesquels ou par lesquels les Services sont accessibles ou utilisés, y compris l'utilisation des versions les plus récentes ou prises en charge par le Prestataire de tout logiciel ; (b) fournir toute la coopération et l'assistance que le Prestataire peut raisonnablement demander pour permettre au Prestataire d'exercer ses droits et d'exécuter ses obligations en vertu du présent Contrat et en relation avec celui-ci ; (c) être responsable du respect du présent Contrat par les Utilisateurs autorisés, Documentation et formulaires de commande ; (d) être responsable de l'exactitude, qualité et légalité des Données Client, les moyens par lesquels le Client a acquis les Données Client, l'utilisation par le Client des Données Client avec les Services, et l'interopération de tout Système tiers avec lequel le Client utilise les Services ; (e) déployer des efforts commercialement raisonnables pour empêcher l'accès non autorisé aux Services ou leur utilisation, Accéder aux informations d'identification et au contenu par le biais de administratif, et les contrôles techniques, dépistage, et les procédures de sécurité et autres mesures de protection, et informer rapidement le Prestataire de tout accès ou utilisation non autorisés ; (f) utiliser les Services uniquement conformément au présent Contrat, Documentation, Bons de commande et lois et réglementations gouvernementales applicables ; et (g) se conformer aux conditions de service de tout Système tiers avec lequel le Client utilise les Services. Le Prestataire n'est pas responsable de tout retard ou défaut d'exécution causé en tout ou en partie par le retard du Client dans l'exécution, ou le défaut d'exécution, de l'une quelconque de ses obligations en vertu du présent Contrat.

6.3 Action corrective. Si le Client ou le Prestataire prend connaissance d'une activité réelle ou menacée interdite par le présent Contrat, Le Client devra, et fera en sorte que ses Utilisateurs autorisés, immédiatement : (a) prendre toutes les mesures raisonnables et légales sous leur contrôle respectif qui sont nécessaires pour arrêter l'activité ou l'activité menacée et pour en atténuer les effets (y compris, le cas échéant, en arrêtant et en empêchant tout accès non autorisé aux Services, et les Matériels du Prestataire et effacer définitivement de leurs systèmes et détruire toutes les données auxquelles l'un d'entre eux a obtenu un accès non autorisé) ; et (b) informer l'autre partie de toute activité réelle ou menacée.

7. Assistance fournisseur.

7.1 Définition.

(a) « **Systèmes du Prestataire** » désigne l'infrastructure informatique utilisée par ou pour le compte du Prestataire dans l'exécution des Services, y compris tous les ordinateurs, logiciels, matériels, bases de données, systèmes électroniques (y compris les systèmes de gestion de bases de données) et réseaux, qu'ils soient exploités directement par le Prestataire ou par l'utilisation de services tiers.

7.2 Services d'assistance. Sous réserve des conditions générales du présent Contrat, les Services comprennent les services d'assistance clientèle standard du Prestataire (« **Services d'assistance** ») dont une copie à jour est disponible à l'adresse <https://gomomentus.com/agreements-and-terms>, dont la version à la Date d'entrée en vigueur est jointe aux présentes en Annexe A (le « **Contrat de niveau de service** »). Le Prestataire peut modifier le Contrat de niveau de service de temps à autre à sa seule discrétion et ces mises à jour modifieront et remplaceront l'Annexe A.

7.3 Sauvegarde des données. Les Systèmes du Prestataire sont programmés pour effectuer des sauvegardes quotidiennes de routine des données, comme indiqué dans la politique de sauvegarde du Prestataire en vigueur de temps à autre. Le Prestataire livrera au Client ses sauvegardes les plus récentes des Données Client. En cas de perte, destruction, dommage ou corruption des Données du Client causés par les Systèmes ou Services du Prestataire, le Prestataire, à titre d'obligation et de responsabilité uniques et comme seul recours du Client, déploiera des efforts commercialement raisonnables pour restaurer les Données du Client à partir de la sauvegarde la plus récente desdites Données du Client par le Prestataire, à condition que cette limitation ne s'applique pas à toute violation des Informations confidentielles.

7.4 Produits et services tiers. Le Fournisseur peut mettre à disposition des configurations conçues pour interagir avec des produits ou services tiers tels que des fournisseurs de signature électronique. Toute acquisition par le Client de ces produits ou services, et tout échange de données entre le Client et tout fournisseur tiers, produit ou service est uniquement entre le Client et ledit tiers et les Prestataires ne garantissent pas la disponibilité continue de ces articles.

8. Confidentialité.

8.1 Informations confidentielles. « **Informations confidentielles** » désigne toutes les informations divulguées par une partie (« **Partie divulgatrice** ») à l'autre partie (« **Partie destinataire** »), oralement ou par écrit, qui sont désignées comme confidentielles ou qui doivent raisonnablement être comprises comme confidentielles compte tenu de la nature des informations et des circonstances de la divulgation. Les Informations confidentielles du Client comprennent les Données du Client ; les Informations confidentielles du Prestataire comprennent les Services, les conditions générales du présent Contrat et tous les Bons de commande (y compris les prix). Les Informations confidentielles de chaque partie comprennent les plans commerciaux et marketing, les informations technologiques et techniques, les plans et conceptions de produits, et les processus commerciaux divulgués par ladite partie. Cependant, Les Informations confidentielles n'incluent pas les informations qui (i) sont ou deviennent généralement connues du public sans violation d'une obligation due à la Partie divulgatrice, (ii) étaient connues de la Partie destinataire avant leur divulgation par la Partie divulgatrice sans violation d'une obligation envers la Partie divulgatrice, (iii) sont reçues d'un tiers sans connaissance d'une violation de toute obligation due à la Partie divulgatrice, ou (iv) ont été développées indépendamment par la Partie destinataire. Afin d'éviter toute ambiguïté, les obligations de non-divulgaration énoncées dans la présente Section 8 s'appliquent aux Informations

confidentielles échangées entre les parties dans le cadre de l'évaluation des Services supplémentaires du Prestataire.

8.2 Protection des informations confidentielles. Entre les parties, chaque partie conserve tous les droits de propriété sur ses Informations confidentielles. La Partie destinataire fera preuve du même degré de soin qu'elle utilise pour protéger la confidentialité de ses propres informations confidentielles de même nature (mais pas moins qu'un soin raisonnable) pour (i) ne pas utiliser les Informations confidentielles de la Partie divulgateuse à toute fin en dehors du champ d'application du présent Contrat et (ii) sauf autorisation écrite contraire de la Partie divulgateuse, limiter l'accès aux Informations confidentielles de la Partie divulgateuse à ceux de ses employés et sous-traitants et de ceux de ses Sociétés affiliées qui ont besoin de cet accès à des fins conformes au présent Contrat et qui ont signé des accords de confidentialité avec la Partie destinataire contenant des protections non substantiellement moins protectrices des Informations confidentielles que celles contenues dans les présentes. Aucune des parties ne divulguera les conditions du présent Contrat ou de tout Bon de commande à un tiers autre que ses Sociétés affiliées, ses conseillers juridiques et ses comptables (« **Représentants** ») sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, à condition qu'une partie qui effectue une telle divulgation à ses Représentants demeure responsable de la conformité dudit Représentant au présent Article 8. Nonobstant ce qui précède, le Prestataire peut divulguer les conditions du présent Contrat et de tout Bon de commande applicable à un prestataire dans la mesure nécessaire à l'exécution des obligations du Prestataire en vertu du présent Contrat, selon des conditions de confidentialité sensiblement aussi protectrices que celles énoncées dans les présentes.

8.3 Divulgations forcées. Si la Partie destinataire ou l'un de ses Représentants est contraint par la loi applicable de divulguer des Informations confidentielles, dans la mesure permise par la loi applicable, la Partie réceptrice devra : (a) rapidement, et avant cette divulgation, informer la Partie divulgateuse par écrit de cette exigence afin que la Partie divulgateuse puisse demander une ordonnance conservatoire ou un autre recours ou renoncer à ses droits ; et (b) fournir une assistance raisonnable à la Partie divulgateuse, aux seuls frais et dépens de la Partie divulgateuse, en s'opposant à cette divulgation ou en demandant une ordonnance conservatoire ou d'autres limitations de divulgation. Si la Partie divulgateuse renonce à la conformité ou, après avoir fourni l'avis et l'assistance requis en vertu de la présente Section 8, la Partie destinataire reste tenue par la loi de divulguer toute Information confidentielle, la Partie destinataire ne divulguera que la partie des Informations confidentielles qui, sur les conseils du conseiller juridique de la Partie réceptrice, la Partie destinataire est légalement tenue de divulguer et, à la demande de la Partie divulgateuse, déploiera des efforts commercialement raisonnables pour obtenir l'assurance auprès du tribunal compétent ou de toute autre autorité présidant que lesdites Informations confidentielles bénéficieront d'un traitement confidentiel.

9. Droits de propriété intellectuelle.

9.1 Définitions.

(a) « **Droits de propriété intellectuelle** » désigne tous les droits enregistrés et non enregistrés accordés, demandés ou autrement existants actuellement ou ultérieurement en vertu de ou liés à tout brevet, droit d'auteur, marque commerciale, secret commercial, protection de base de données ou autres lois sur les droits de propriété intellectuelle, et tous les droits ou formes de protection similaires ou équivalents, dans toute partie du monde.

(b) « **Données de résultat** » désigne les données et informations liées à l'utilisation par le Client des Services qui sont utilisées par le Prestataire de manière agrégée et anonymisée, y compris pour compiler des informations statistiques et de performance liées à la fourniture et à l'exploitation ou à l'amélioration des Services.

9.2 Matériel du fournisseur. Sous réserve des droits limités expressément accordés en vertu des présentes, tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Matériels du Prestataire, y compris tous les Droits de propriété intellectuelle y afférents, sont et resteront la propriété du Prestataire et, en ce qui concerne les matériels de tiers, les fournisseurs tiers concernés possèdent tous les droits, titres et intérêts, y compris tous les Droits de propriété intellectuelle, relatifs aux matériels de tiers. Tous les autres droits sur les Matériels du Prestataire sont expressément réservés par le Prestataire. Dans le cadre de ce qui précède, le Client accorde par les présentes, sans condition et irrévocablement, au Prestataire une cession de tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Données résultantes, y compris tous les Droits de propriété intellectuelle y afférents. Le Client a le droit d'accéder et d'utiliser le contenu applicable sous réserve des conditions des Bons de commande applicables, du présent Contrat et de la Documentation.

9.3 Matériel client. Sous réserve des droits limités expressément accordés en vertu des présentes, entre le Client et le Prestataire, le Client est et restera le seul et unique propriétaire de tous les droits, titres et intérêts relatifs à toutes les Données du Client, y compris tous les Droits de propriété intellectuelle y afférents. Le Client accorde au Prestataire ses Affiliés et sous-traitants concernés une licence mondiale à durée limitée pour héberger, copier, utiliser, transmettre et afficher tout code de programme créé par ou pour le Client en utilisant un Service ou pour l'utiliser par le Client avec les Services, et les Données du Client, selon ce qui est approprié pour que le Prestataire fournisse et assure le bon fonctionnement des Services et des systèmes associés conformément au présent Contrat. Le Client accorde au Prestataire et à ses Sociétés affiliées une licence mondiale, perpétuelle, irrévocable et libre de redevance pour utiliser, distribuer, divulguer, faire et intégrer dans ses services toute suggestion, demande d'amélioration, recommandation, correction ou autre commentaire fourni par le Client ou les Utilisateurs autorisés concernant le fonctionnement des services du Prestataire ou de ses Sociétés affiliées.

10. Déclarations et garanties.

10.1 Déclarations et garanties mutuelles. Chaque partie déclare et garantit à l'autre partie que : (a) il est dûment organisé, existe valablement, et en règle en vertu des lois de la juridiction de sa constitution ou de son organisation ; (b) il a tout droit, puissance, et l'autorité de conclure et d'exécuter ses obligations et d'accorder les droits, licences, consentements, et les autorisations qu'il accorde ou qu'il est tenu d'accorder en vertu du présent Contrat ; (c) la signature du présent Contrat par son représentant dont la signature est établie à la fin du présent Contrat a été dûment autorisée par toutes les mesures d'entreprise ou organisationnelles nécessaires de ladite partie ; et (d) une fois signés et livrés par les deux parties, le présent Contrat constituera la loi, valide, et l'obligation contraignante de ladite partie, opposable à ladite partie conformément à ses conditions.

10.2 Garanties supplémentaires du Fournisseur. Le Prestataire déclare, garantit et s'engage envers le Client à exécuter les Services en utilisant le personnel ayant les compétences, l'expérience et les qualifications requises et de manière professionnelle et professionnelle, conformément aux normes généralement reconnues du secteur pour des services similaires, et à consacrer les ressources adéquates pour remplir ses obligations en vertu du présent Contrat. Le Prestataire garantit que pendant la Durée (a) du présent Contrat, les Bons de commande et la Documentation décriront avec précision les garanties administratives, physiques et techniques applicables pour la protection de la sécurité, de la confidentialité et de l'intégrité des Données client, (b) le Prestataire ne diminuera pas substantiellement la sécurité globale des Services, et (c) les Services fonctionneront substantiellement conformément à la Documentation applicable.

10.3 Garanties client supplémentaires. Le Client déclare, garantit et s'engage envers le Fournisseur que le Client possède ou a autrement et aura les droits et consentements nécessaires dans et relatifs aux

Données du Client de sorte que, telles que reçues par le Fournisseur et traitées conformément au présent Contrat, elles n'enfreignent pas, ne détournent pas ou ne violeront pas autrement les Droits de propriété intellectuelle, ou la vie privée ou d'autres droits d'un tiers ou n'enfreindront pas toute loi applicable.

10.4 AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ. SAUF DISPOSITION EXPRESSE DES PRÉSENTES, AUCUNE DES PARTIES NE DONNE DE GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE, IMPLICITE, LÉGALE OU AUTRE, ET CHAQUE PARTIE DÉCLINE EXPRESSÉMENT TOUTE GARANTIE IMPLICITE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER OU D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, DANS LA MESURE MAXIMALE AUTORISÉE PAR LA LOI APPLICABLE. LES SERVICES FOURNIS GRATUITEMENT, LE CONTENU ET LES SERVICES BÊTA SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » ET TELS QUE DISPONIBLES, À L'EXCLUSION DE TOUTE GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT. AFIN D'ÉVITER TOUTE AMBIGUÏTÉ, DANS LE CAS OÙ LE CLIENT A CHOISI DE SOUSCRIRE À UN SERVICE, QUI EST CONÇU POUR FOURNIR DES RECOMMANDATIONS OU SUGGESTIONS LIÉES AUX RISQUES, IL EST SPÉCIFIQUEMENT CONVENU ENTRE LES PARTIES QUE LE FOURNISSEUR N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES, INCIDENTS, PERTES OU AUTRES ÉVÉNEMENTS QUI PEUVENT SURVENIR EN LIEN AVEC L'UTILISATION PAR LE CLIENT DE, OU LE MANQUEMENT À UTILISER TOUTE INFORMATION OU RECOMMANDATION OBTENUE À PARTIR DE OU GÉNÉRÉE PAR LEDIT SERVICE.

11. Indemnisation mutuelle.

11.1 Définitions.

(a) « **Action** » désigne toute réclamation, action, cause d'action, demande, poursuite, arbitrage, enquête, audit, avis de violation, procédure, litige, citation, assignation, assignation ou enquête de toute nature, civile, pénale, administrative, réglementaire ou autre, que ce soit en droit, en équité ou autrement ; y compris toute réclamation pour violation ou détournement des Droits de propriété intellectuelle d'une partie.

(b) « **Pertes** » désigne toutes les pertes, dommages, déficiences, réclamations, actions, jugements, règlements, intérêts, sentences, pénalités, amendes, coûts ou dépenses de quelque nature que ce soit, y compris les honoraires raisonnables d'avocat et les coûts d'application de tout droit à indemnisation en vertu des présentes et les coûts de poursuite de tout fournisseur d'assurance.

11.2 Indemnisation du Prestataire. Le Prestataire indemniserà, défendra et dégagera de toute responsabilité le Client contre toute Perte encourue par le Client résultant de toute Action d'un tiers (autre qu'un Affilié du Client) selon laquelle l'utilisation par le Client des Services (à l'exclusion des Données du Client) conformément au présent Contrat (y compris la Documentation) enfreint ou détourne les Droits de propriété intellectuelle dudit tiers. Les obligations de défense et d'indemnisation ci-dessus ne s'appliquent pas si (a) l'allégation n'indique pas avec précision que les Services sont la base de la réclamation contre le Client ; (b) une réclamation contre le Client découle de l'utilisation ou de la combinaison des Services ou d'une partie de ceux-ci avec un logiciel, matériel, données, ou des processus non fournis par le Prestataire, si les Services ou leur utilisation n'enfreindraient pas cette combinaison ; (c) une réclamation contre le Client découle des Services en vertu d'un Bon de commande pour lequel il n'y a pas de frais ; (d) le non-respect de la mise en œuvre des modifications en temps opportun, mises à niveau, les remplacements, mises à jour de version, ou améliorations mises à la disposition du Client par ou pour le compte du Prestataire ; ou (e) une

réclamation contre le Client découle d'un Système tiers ou d'une violation du présent Contrat par le Client, la Documentation ou les Bons de commande applicables.

11.3 Indemnisation du Client. Le Client indemnifiera, défendre, et dégager de toute responsabilité le Prestataire et ses Sociétés affiliées, et chacun de ses dirigeants respectifs, administrateurs, employés, agents, successeurs, et assignés (chacun, un « **Indemnisé du Prestataire** ») de et contre toutes Pertes encourues par ledit Indemnisé du Prestataire résultant de toute Action d'un tiers (autre qu'une Société affiliée d'un Indemnisé du Prestataire) découlant de ou résultant de, ou sont présumés découler de ou résulter de : (a) Données du Client, y compris tout traitement des Données Client par ou pour le compte du Prestataire conformément au présent Contrat ; (b) découlant de l'utilisation des Services par le Client de manière illégale ou en violation du Contrat, la Documentation, ou Bon de commande ; (c) tout autre matériel ou information (y compris tout document, données, spécifications, logiciel, contenu, ou technologie) fournis par ou au nom du Client ou de tout Utilisateur autorisé, y compris le respect par le Prestataire de toute spécification ou instruction fournie par ou pour le compte du Client ou de tout Utilisateur autorisé dans la mesure où elle est préparée sans aucune contribution du Prestataire ; et (d) allégation de faits qui, si c'est vrai, constituerait une violation par le Client de l'une de ses déclarations, garanties, engagements, ou obligations en vertu du présent Contrat.

11.4 Procédure d'indemnisation. Chaque partie informera rapidement l'autre partie par écrit de toute Action pour laquelle ladite partie estime avoir le droit d'être indemnisée en vertu de l'article Section 11.2 ou Section 11.3, selon le cas. La partie demandant une indemnisation (la « **Partie indemnisée** ») coopérera avec l'autre partie (la « **Partie indemnissante** ») aux seuls frais et dépens de la Partie indemnissante. L'Indemnissant assumera rapidement le contrôle de la défense et emploiera un avocat de son choix pour la gérer et la défendre, aux seuls frais et dépens de l'Indemnissant. L'Indemnisé peut participer et observer la procédure à ses propres frais avec un avocat de son choix. L'Indemnissant ne réglera aucune Action à moins qu'il ne libère inconditionnellement l'Indemnisé de toute responsabilité.

11.5 Atténuation. Si l'un des Services ou des Matériels du Prestataire est, ou, de l'avis du Prestataire, sont susceptibles d'être, prétendu porter atteinte, inapproprié, ou violer autrement des Droits de propriété intellectuelle de tiers, ou si l'utilisation par le Client ou tout Utilisateur autorisé des Services ou des Ressources du Prestataire est interdite ou menacée d'être interdite, Le Prestataire peut, à sa discrétion et à ses frais et dépens exclusifs : (a) obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser les Services et les Matériels du Prestataire de manière substantielle comme prévu par le présent Contrat ; (b) modifier ou remplacer les Services et le Matériel du Prestataire, en tout ou partie, de chercher à rendre les Services et les Matériels du Prestataire (tels que modifiés ou remplacés) non contrefaisants, tout en fournissant des caractéristiques et des fonctionnalités matériellement équivalentes, auquel cas ces modifications ou remplacements constitueront des Services et des Matériels du Prestataire, le cas échéant, en vertu du présent Contrat ; ou (c) par notification écrite au Client, résilier le présent Contrat moyennant un préavis écrit de 30 jours et exiger du Client qu'il cesse immédiatement toute utilisation de ces Services contrefaisants à la date de cet avis, à condition que le Client ait droit au remboursement de tous les frais prépayés couvrant le reste de la durée des abonnements résiliés.

11.6 Recours unique. La présente Section 11 énonce la seule responsabilité de la partie indemnissante envers l'autre partie et le recours exclusif de la partie indemnisée contre celle-ci pour toute réclamation de tiers décrite dans la présente section.

12. Limitations de responsabilité.

12.1 EXCLUSION DES DOMMAGES. SAUF POUR LES RÉCLAMATIONS DE CONTREFAÇON IMPLIQUANT LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DE L'UNE OU L'AUTRE DES PARTIES, EN AUCUN CAS L'UNE OU L'AUTRE DES PARTIES OU SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES N'AURA DE RESPONSABILITÉ DÉCOULANT DU PRÉSENT CONTRAT OU EN LIEN AVEC CELUI-CI POUR TOUTE PERTE DE BÉNÉFICES, REVENUS, BONNE MAISON, OU INDIRECT, SPÉCIAL, ACCIDENTEL, CONSÉCUTIF, COUVERCLE, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ OU DOMMAGES-INTÉRÊTS PUNITIFS, SI UNE ACTION EST CONTRACTUELLE OU DÉLICTEUSE ET QUELLE QUE SOIT LA THÉORIE DE LA RESPONSABILITÉ, MÊME SI UNE PARTIE OU SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES ONT ÉTÉ INFORMÉES DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU SI LE RECOURS D'UNE PARTIE OU DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES MANQUE AUTREMENT À SON OBJECTIF ESSENTIEL. LA CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ CI-DESSUS NE S'APPLIQUERA PAS DANS LA MESURE INTERDITE PAR LA LOI.

12.2 PLAFOND SUR LE PASSIF MONÉTAIRE. EN AUCUN CAS LA RESPONSABILITÉ GLOBALE DE CHAQUE PARTIE AINSI QUE DE TOUTES SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES DÉCOULANT DU PRÉSENT CONTRAT OU EN LIEN AVEC CELUI-CI NE DÉPASSERA LE MONTANT TOTAL PAYABLE PAR LE CLIENT ET SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES EN VERTU DES PRÉSENTES POUR LES SERVICES DONNANT LIEU À LA RESPONSABILITÉ DANS LES DOUZE MOIS PRÉCÉDANT LE PREMIER INCIDENT DONT LA RESPONSABILITÉ DÉCOULE. LA LIMITATION PRÉCÉDENTE S'APPLIQUERA QUE L'ACTION SOIT CONTRACTUELLE OU DÉLICTEUSE ET QUEL QUE SOIT LE LIEU DE RESPONSABILITÉ, MAIS NE LIMITERA PAS LES OBLIGATIONS DE PAIEMENT DU CLIENT OU DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES EN VERTU DE TOUT FORMULAIRE DE COMMANDE APPLICABLE, NI NE LIMITERA LES OBLIGATIONS DE L'UNE OU L'AUTRE DES PARTIES : (1) DE NE PAS VIOLER LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DE L'AUTRE PARTIE, (2) D'OBLIGATIONS D'INDEMNISATION, OU (3) DE RESPONSABILITÉ ASSOCIÉE À UNE NEGLIGENCE GRAVE OU À UNE FAUTE INTENTIONNELLE.

13. Divers.

13.1 Conditions survivantes. Les dispositions énoncées dans les sections suivantes, et tout autre droit ou obligation des parties au présent Contrat qui, par sa nature, doit survivre à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat, survivra à toute expiration ou résiliation du présent Contrat : Les sections **intitulées** « **Frais et paiement** », « **Droits de propriété intellectuelle** », « **Confidentialité** », « **Clauses de non-responsabilité** », « **Indemnisation mutuelle** », « **Limitations de responsabilité** », « **Remboursement ou paiement à la résiliation** », « **Durées de survie** », « **Divers** » et « **Essai gratuit** » survivront à toute résiliation ou expiration du présent Contrat, et l'article intitulé « **Protection des Données du Client** » survivra à toute résiliation ou expiration du présent Contrat tant que le Prestataire conservera la possession des Données du Client.

13.2 Relation des Parties. La relation entre les parties est celle d'entrepreneurs indépendants. Aucune disposition du présent Contrat ne doit être interprétée comme créant une agence, un partenariat, une coentreprise ou toute autre forme de relation d'entreprise commune, d'emploi ou fiduciaire entre les parties, et aucune des parties n'aura le pouvoir de conclure un contrat pour l'autre partie ou de lier l'autre partie de quelque manière que ce soit. Chaque partie sera seule responsable du paiement de toutes les rémunérations dues à ses employés, ainsi que de toutes les taxes liées à l'emploi.

13.3 Annonces publiques. Le Prestataire peut, sans le consentement du Client, publier ou publier toute annonce, déclaration, communiqué de presse ou autre matériel publicitaire ou marketing relatif au

présent Contrat. Lors de la signature du Bon de commande applicable et du présent Contrat, le Prestataire peut publier un communiqué de presse annonçant la relation et la manière dont le Client utilisera le Service.

13.4 Avis. Les avis donnés en vertu du présent Contrat seront réputés effectivement donnés : (a) lorsqu'ils sont reçus, s'ils sont remis en main propre, avec une confirmation de réception signée ; (b) le deuxième jour ouvrable après l'envoi s'ils sont envoyés par un service de messagerie express reconnu au niveau national, signature requise ; (c) à l'exception des avis de résiliation ou d'une réclamation indemnisable (« **Avis juridiques** »), qui seront clairement identifiables comme Avis juridiques, le jour de l'envoi par courrier.

13.5 Intégralité de l'accord. Le présent Contrat, ainsi que tout Bon de commande actuellement en vigueur, constitue l'intégralité de l'accord entre le Prestataire et le Client concernant l'utilisation des Services par le Client et remplace tous les accords, propositions ou déclarations antérieurs et contemporains, écrits ou oraux, concernant son objet. Les parties conviennent que toute disposition ou condition indiquée dans un bon de commande émis par le Client ou dans toute autre documentation de commande du Client (à l'exclusion des Bons de commande) est nulle. En cas de conflit ou d'incohérence entre les documents suivants, l'ordre de priorité sera : (1) le Bon de commande applicable, (2) le présent Contrat et (3) la Documentation. Les titres et en-têtes des sections du présent Contrat sont fournis à titre de commodité uniquement et n'affecteront pas l'interprétation d'une quelconque disposition du présent Contrat.

13.6 Affectation. Aucune des parties ne peut céder l'un quelconque de ses droits ou obligations en vertu des présentes, que ce soit par effet de la loi ou autrement, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie (ne devant pas être refusé sans motif valable) ; à condition, toutefois, que l'une ou l'autre des parties puisse céder le présent Contrat dans son intégralité (y compris tous les Bons de commande), sans le consentement de l'autre partie à sa Société affiliée ou en lien avec une fusion, une acquisition, une réorganisation d'entreprise ou la vente de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actifs. Sous réserve de ce qui précède, le présent Contrat liera et s'appliquera au bénéfice des parties, de leurs successeurs et ayants droit autorisés respectifs.

13.7 Force majeure. En aucun cas l'une ou l'autre des parties ne sera responsable envers l'autre partie, ou être réputé avoir manqué à la présente Convention, pour tout manquement ou retard dans l'exécution ou l'exécution de toute condition du présent Contrat, (à l'exception de toute obligation d'effectuer des paiements), lorsque et dans la mesure où ledit manquement ou retard est causé par des circonstances échappant au contrôle raisonnable de ladite partie (un « **Événement de force majeure** »), y compris (i) les catastrophes naturelles ; (ii) inondation, incendie, tremblement de terre, ou explosion ; (iii) la guerre, invasion, les hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), les menaces ou actes terroristes, émeutes ou autres troubles civils ; (iv) une ordonnance gouvernementale, loi, ou actions ; (v) embargos ou blocages en vigueur à compter de la date du présent Contrat ; (vi) urgence nationale ou régionale ; (vii) grèves, les arrêts ou ralentissements de la main-d'œuvre, ou autres perturbations industrielles ; et (viii) la pénurie d'électricité ou d'installations de transport adéquates. Chacune des parties peut résilier le présent Contrat si un Cas de force majeure affectant l'autre partie se poursuit substantiellement sans interruption pendant une période de 30 jours ou plus. En cas de défaillance ou de retard causé par un Événement de force majeure, la partie affectée devra en informer rapidement l'autre partie par écrit en indiquant la période pendant laquelle l'occurrence devrait se poursuivre et déployer des efforts commercialement raisonnables pour mettre fin à la défaillance ou au retard et minimiser les effets dudit Événement de force majeure.

13.8 Aucun bénéficiaire tiers. Il n'y a pas de tiers bénéficiaires en vertu du présent Contrat.

13.9 Renonciation. Aucun manquement ou retard de l'une ou l'autre des parties dans l'exercice d'un droit en vertu du présent Contrat ne constituera une renonciation à ce droit.

13.10 Divisibilité. Si une disposition du présent Contrat est invalide, illégale ou inapplicable dans toute juridiction, la disposition sera réputée nulle et non avenue, et les dispositions restantes du présent Contrat resteront en vigueur. Dès qu'il sera déterminé qu'une condition ou autre disposition est invalide, illégale ou inapplicable, les parties aux présentes négocieront de bonne foi pour modifier le présent Contrat afin d'effectuer l'intention initiale des parties aussi étroitement que possible d'une manière mutuellement acceptable afin que les transactions envisagées aux présentes soient réalisées comme prévu à l'origine dans la plus grande mesure possible.

13.11 Conformité des exportations. Les Services, les autres technologies du Prestataire et leurs dérivés peuvent être soumis aux lois et réglementations sur les exportations des États-Unis et d'autres juridictions. Le Fournisseur et le Client déclarent chacun qu'ils ne figurent sur aucune liste de parties refusées par le gouvernement américain. Le Client n'autorisera aucun Utilisateur autorisé à accéder ou à utiliser un Service dans un pays ou une région sous embargo américain (actuellement la Crimée, Russie, Luhansk ou Donetsk, Cuba, l'Iran, la Corée du Nord ou la Syrie) ou tel que mis à jour de temps à autre sur le site Web du Prestataire ou en violation de toute loi ou réglementation américaine en matière d'exportation.

13.12 Entité contractante du Fournisseur, Avis. L'entité du Prestataire qui conclut le présent Contrat, l'adresse à laquelle le Client doit adresser les notifications en vertu du présent Contrat, la loi qui s'appliquera dans tout litige ou poursuite découlant du présent Contrat ou en relation avec celui-ci, et les tribunaux compétents pour ce litige ou cette poursuite, dépendent du lieu où le Client est domicilié, comme indiqué dans le tableau suivant:

Pour les clients domiciliés en Amérique du Nord				
Si le Client est domicilié à :	L'entité du Prestataire qui conclut le présent Contrat est :	Les avis doivent être adressés à :	Le droit applicable est :	Les tribunaux ayant compétence exclusive sont :
Tout pays d'Amérique du Nord	Ungerboeck Systems International, LLC	222 S Meramec Avenue Suite 202-1083 St. Louis, MO 63105, États-Unis À l'attention de : Opérations commerciales, avec copie à l'attention du service juridique	Texas et la législation fédérale des États-Unis	Austin, Texas, États-Unis
Pour les clients domiciliés en Europe, au Moyen-Orient ou en Afrique				
Si le Client est domicilié à :	L'entité du Prestataire qui conclut le présent Contrat est :	Les avis doivent être adressés à :	Le droit applicable est :	Les tribunaux ayant compétence exclusive sont :
Tout pays autre que la France ou le Royaume-Uni	Ungerboeck Systems International GmbH	c/o Baker Tilly, Cecilienallee 6, 40474 Düsseldorf Allemagne À l'attention de : Directeur, Opérations commerciales EMEA, avec une copie à	Allemagne	Munich, Allemagne

		l'attention de : Service juridique		
Royaume-Uni	Ungerboeck Systems International GmbH	c/o Baker Tilly, Cecilienallee 6, 40474 Düsseldorf Allemagne À l'attention de : Directeur, Opérations commerciales EMEA, avec une copie à l'attention de : Service juridique	Angleterre et Pays de Galles	Londres, Angleterre
France	Ungerboeck Systems International GmbH	c/o Baker Tilly, Cecilienallee 6, 40474 Düsseldorf Allemagne À l'attention de : Directeur, Opérations commerciales EMEA, avec une copie à : Service juridique	France	Paris, France
Pour les clients domiciliés en Asie ou dans la région Pacifique				
Si le Client est domicilié à :	L'entité du Prestataire qui conclut le présent Contrat est :	Les avis doivent être adressés à :	Le droit applicable est :	Les tribunaux ayant compétence exclusive sont :
Tout pays autre que la Chine continentale, Hong Kong, Macao et Taïwan	Ungerboeck Systems International Pty Ltd.	Brisbane, partenaire Pitcher C/O Niveau 38 - Central Plaza 1 345 Queen Street Brisbane, QLD 4000 À l'attention de : APAC Sales Operations, avec copie à l'attention du service juridique	Brisbane, Queensland, Australie	Brisbane, Queensland, Australie
Chine continentale, Hong Kong, Macao et Taïwan	Ungerboeck Systems International Limited	Brisbane, partenaire Pitcher C/O Niveau 38 - Central Plaza 1 345 Queen Street Brisbane, QLD 4000 À l'attention de : APAC Sales Operations, avec copie à l'attention du service juridique	Hong Kong	Hong Kong

13.13 Accord sur le droit applicable et la juridiction. Chaque partie accepte le droit applicable mentionné dans le tableau ci-dessus sans égard aux règles de choix ou de conflit de lois, et la compétence exclusive des tribunaux applicables ci-dessus. Par les présentes, les deux parties excluent l'application de la Convention des Nations Unies sur la vente internationale de marchandises (« **CISG** ») et de toute loi de toute juridiction qui appliquerait la CISG ou des conditions équivalentes à la CISG au présent Contrat.

13.14 Essais gratuits. Si le Client dans un Bon de commande obtient un essai gratuit ou un Service à cent pour cent (100 %) de réduction, à l'exclusion de tout Prestataire de services professionnels, mettra gratuitement à la disposition du Client le ou les Service(s) applicables sur la base d'un essai jusqu'à la première des dates suivantes : (a) la fin de la période d'essai gratuite pour laquelle le Client s'est inscrit pour utiliser le ou les Service(s) applicables, ou (b) la date de début de tout abonnement payant au Service commandé par le Client pour ledit ou ces Service(s), ou (c) résiliation par le Prestataire à sa seule discrétion ;

à condition qu'après la fin de la période d'essai gratuit, l'abonnement logiciel soit automatiquement renouvelé au taux du marché du Prestataire et soit en même temps que tous les autres Services, sauf si un avis de résiliation est fourni par le Client 90 jours avant cette date de fin. D'autres conditions générales de l'essai peuvent apparaître sur la page Web d'enregistrement de l'essai, le cas échéant, ou sur le Bon de commande et sont incorporées au présent Contrat par référence et sont juridiquement contraignantes. TOUTE DONNÉE QUE LE CLIENT SAISIT DANS LES SERVICES, ET TOUTE PERSONNALISATION APPORTÉE AUX SERVICES PAR OU POUR LE CLIENT, PENDANT L'ESSAI GRATUIT DU CLIENT SERA DÉFINITIVEMENT PERDUE, SAUF SI LE CLIENT ACHÈTE UN ABONNEMENT AUX MÊMES SERVICES QUE CEUX COUVERTS PAR L'ESSAI, ACHÈTE LES SERVICES MIS À NIVEAU APPLICABLES OU EXPORTE CES DONNÉES, AVANT LA FIN DE LA PÉRIODE D'ESSAI. NONOBTANT TOUTE DISPOSITION CONTRAIRE, LE PRESTATAIRE N'AURA AUCUNE OBLIGATION D'INDEMNISATION NI AUCUNE RESPONSABILITÉ DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT EN CE QUI CONCERNE LES SERVICES PENDANT LA PÉRIODE D'ESSAI GRATUIT, SAUF SI CETTE EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ N'EST PAS APPLICABLE EN VERTU DU DROIT APPLICABLE, AUQUEL CAS LA RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE EN CE QUI CONCERNE LES SERVICES FOURNIS PENDANT L'ESSAI GRATUIT NE DÉPASSERA PAS 1 000,00 USD. SANS LIMITER CE QUI PRÉCÈDE, LE FOURNISSEUR ET SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES ET SES CONCÉDANTS DE LICENCE NE DÉCLARENT NI NE GARANTISSENT AU CLIENT QUE : (A) L'UTILISATION DES SERVICES PAR LE CLIENT PENDANT LA PÉRIODE D'ESSAI GRATUIT RÉPONDRA AUX EXIGENCES DU CLIENT, (B) L'UTILISATION DES SERVICES PAR LE CLIENT PENDANT LA PÉRIODE D'ESSAI GRATUIT SERA ININTERROMPUE, EN TEMPS OPPORTUN, SÉCURISÉE OU EXEMPTÉ D'ERREUR, ET (C) LES DONNÉES D'UTILISATION FOURNIES PENDANT LA PÉRIODE D'ESSAI GRATUIT SERONT EXACTES.

13.15 Signatures électroniques. Le présent Contrat peut être signé par la signature manuelle ou électronique d'une partie. Chaque partie convient que les signatures électroniques des parties incluses dans le présent Contrat sont destinées à authentifier cet écrit et à avoir la même force et le même effet que les signatures manuelles, dans la mesure et comme prévu par la loi applicable. L'accord d'utilisation des signatures électroniques dans les présentes est limité à, et uniquement aux fins de l'exécution du présent Accord, et ne s'étend pas à toute autre transaction passée, actuelle ou future des parties. La signature d'une partie n'est contraignante que lorsqu'elle est placée manuellement ou électroniquement directement dans l'espace indiqué à côté de son nom sur la page de signature ci-dessous. L'e-mail, le texte, la messagerie vocale ou toute autre communication électronique d'une partie reconnaissant, consentant ou acceptant les conditions du présent Contrat, ou toute autre réponse favorable ne peut pas être utilisé pour authentifier le présent Contrat. En particulier, la signature d'un tel e-mail, texte ou autre document similaire ne constituera pas une signature électronique aux fins de lier les parties au présent Contrat.

13.16 Exigences légales locales : France.

En ce qui concerne les Clients domiciliés en France, les dispositions suivantes seront applicables :

(a) La section 10.2 « Garanties supplémentaires du Prestataire » est remplacée par ce qui suit :

Garanties supplémentaires du Fournisseur. Pendant une durée d'abonnement applicable (a) au présent Contrat, les Bons de commande et la Documentation décriront avec précision les documents administratifs applicables, physique, et les garanties

techniques de protection de la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des Données Client, (b) Le Prestataire ne réduira pas substantiellement la sécurité globale des Services, (c) les Services s'exécuteront matériellement conformément à la Documentation applicable, et (d) sous réserve de la section « Produits et services tiers » ci-dessus, Le Prestataire ne diminuera pas substantiellement la fonctionnalité globale des Services.

- (b) une nouvelle section 13.10.1 est ajoutée comme suit :

13.10.1 Exclusions. Dans la mesure permise par la loi applicable, les dispositions des articles 1222 et 1223 du Code civil français ne seront en aucun cas applicables.

- (c) une nouvelle section 13.10.2 est ajoutée comme suit :

13.10.2 Langue. Les Parties conviennent que le présent Contrat et/ou toute Documentation et autres informations ou politiques référencées ou jointes au présent Contrat peuvent être en anglais.

- (d) une nouvelle section 13.10.3 est ajoutée comme suit :

13.10.3 Indépendance envers les tiers. Afin d'éviter toute ambiguïté, tout tiers, y compris les Clients avec lesquels il a été conclu un contrat pour fournir des services de conseil et/ou de mise en œuvre en relation avec les Services, est indépendant du Prestataire et le Prestataire ne sera en aucun cas responsable de leurs actes ou omissions, y compris lorsque ces actes ou omissions ont un impact sur l'utilisation des Services par le Client.

- (e) En cas de conflit entre toute loi applicable au Client en France et les conditions générales du présent Contrat, la loi applicable prévaudra.

- 13.17 Exigences légales locales : Allemagne. En ce qui concerne les Clients domiciliés en Allemagne, l'Article 10 « Déclarations et garanties », l'Article 11.6 « Recours unique » et l'Article 12 « Limitations de responsabilité » du présent Contrat sont remplacés par les articles suivants, respectivement :

10. GARANTIES POUR LES CLIENTS DOMICILIÉS EN ALLEMAGNE

10.1 Qualité convenue des Services. Le Prestataire garantit que pendant une durée d'abonnement applicable (a) le présent Contrat, les Bons de commande et la Documentation décriront avec précision les documents administratifs applicables, physique, et les garanties techniques de protection de la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des Données Client, (b) Le Prestataire ne réduira pas substantiellement la sécurité globale des Services, (c) les Services s'exécuteront matériellement conformément à la Documentation applicable, et (d) sous réserve de la section « Produits et services tiers » ci-dessus, Le Prestataire ne diminuera pas substantiellement la fonctionnalité globale des Services.

10.2 Contenu. Le Fournisseur ne désigne ni n'adopte de contenu qui est accessible au public ou provenant d'un tiers comme le sien et n'assume aucune garantie ou responsabilité pour ce

contenu. Les parties conviennent que la section « 10.3 Signalement des défauts », « 10.4 Recours résultant des défauts » et « 10.6 Exclusions » s'appliquera en conséquence à la responsabilité du Prestataire dans le cas où le Prestataire est jugé responsable de ce contenu par un tribunal compétent.

10.3 Signalement des défauts. Le Client signalera tout écart des Services par rapport à la section « 10.1 Qualité convenue des Services » (« **Défaut** ») au Prestataire par écrit sans retard injustifié et soumettra une description détaillée du Défaut ou, si cela n'est pas possible, des symptômes du Défaut. Le Client transmettra au Prestataire toute information utile à sa disposition pour la rectification du Défaut.

10.4 Recours résultant de défauts. Le Prestataire corrigera tout Défaut dans un délai raisonnable. En cas d'échec de cette rectification, le Client peut résilier le Bon de commande respectif à condition que le Prestataire ait eu suffisamment de temps pour remédier au Défaut. Dans la section « Remboursement ou Paiement à la résiliation », la phrase 1 et la phrase 3 s'appliqueront en conséquence. Si le Fournisseur est responsable du Défaut ou si le Fournisseur est en défaut de rectification, le Client peut faire valoir des réclamations pour les dommages causés dans le champ d'application spécifié dans la section « Limitation de responsabilité » ci-dessous.

10.5 Défauts dans le titre. Les défauts de titre des Services seront traités conformément aux dispositions de la Section 11 « Indemnisation mutuelle ».

10.6 Exclusions. Le Client n'aura aucune réclamation en vertu du présent Article 10 « Déclarations et garanties » si un Défaut a été causé par les Services qui ne sont pas utilisés par le Client conformément aux dispositions du présent Contrat, de la Documentation et des Bons de commande applicables.

11.6 Responsabilité résultant de l'indemnisation des Clients domiciliés en Allemagne. La section « Limitation de responsabilité » ci-dessous s'appliquera à toute réclamation résultant de la présente section « Indemnisation mutuelle ».

12. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ POUR LES CLIENTS DOMICILIÉS EN ALLEMAGNE

12.1 Responsabilité illimitée. Les Parties seront mutuellement responsables sans limitation

- (a) en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave,
- (b) dans le cadre d'une garantie reprise par la partie concernée,
- (c) en cas de dissimulation malveillante d'un défaut,
- (d) en cas de blessure à la vie, au corps ou à la santé, ou
- (e) conformément à la loi allemande sur la responsabilité du fait des produits.

12.2 Responsabilité pour violation des obligations cardinales. Si des obligations cardinales sont violées en raison d'une négligence légère et si, par conséquent, l'atteinte de l'objectif du présent Contrat, y compris tout Bon de commande applicable, est menacée, ou en cas de manquement légèrement négligent à se conformer aux obligations, dont la décharge même est un prérequis essentiel à la bonne exécution du présent Contrat (y compris tout Bon de commande applicable), la responsabilité des parties sera limitée aux dommages prévisibles typiques du contrat. À tous

les autres égards, toute responsabilité pour les dommages causés par une négligence légère sera exclue.

12.3 Plafond de responsabilité. À moins que les parties ne soient responsables conformément à la section « Responsabilité illimitée » ci-dessus, en aucun cas la responsabilité cumulée de chaque partie avec toutes ses Sociétés affiliées découlant du présent Contrat ou en lien avec celui-ci ne dépassera le montant total payé par le Client et ses Sociétés affiliées en vertu des présentes pour les Services donnant lieu à la responsabilité au cours des 12 mois précédant le premier incident dont la responsabilité découle. La limitation qui précède ne limitera pas les obligations de paiement du Client et de ses Sociétés affiliées en vertu de la section « Frais et paiement » ci-dessus.

12.4 Portée. À l'exception de la responsabilité conformément à la section « Responsabilité illimitée », les limitations de responsabilité ci-dessus s'appliqueront à toutes les réclamations pour dommages, indépendamment de la base juridique, y compris les réclamations pour dommages-intérêts délictuels. Les limitations de responsabilité ci-dessus s'appliquent également en cas de réclamations pour dommages-intérêts d'une partie contre les employés, agents ou organismes respectifs de l'autre partie.

- 13.18 Exigences légales locales : Espagne. En ce qui concerne les Clients domiciliés en Espagne, en cas de conflit entre toute loi en Espagne applicable au Client et les conditions générales du présent Contrat, la loi applicable prévaudra.

ANNEXE A CONTRAT DE NIVEAU DE SERVICE (« SLA »)

L'objectif du Contrat de niveau de service est de fournir à chaque Client les attentes pour lesquelles les problèmes signalés au Prestataire seront saisis, consignés, signalés et résolus.

1. Soumission des problèmes et suivi des progrès

Les clients peuvent créer un ticket d'assistance et suivre sa progression via le centre d'assistance. L'URL du centre d'assistance sera fournie par un membre de votre équipe de compte.

2. Temps de réponse initiaux

Gravité du ticket	Temps de réponse cible
Critique	1 heure
Élevé	4 heures ouvrables
Normal	16 heures ouvrables

3. Définitions et directives de réponse

Critique

Définition: impact catastrophique sur les fonctionnalités critiques entraînant des interruptions extrêmement graves des Services.

Exemples de problèmes critiques :

- Les services sont en panne, ce qui entraîne une perte totale de service pour les utilisateurs
- Incapacité à utiliser une fonctionnalité qui est actuellement utilisée pour les fonctionnalités critiques et urgentes qui n'ont pas de solution de contournement manuelle
- La sécurité de l'intégrité des données est gravement compromise

Responsabilités du prestataire en cas de problèmes critiques :

- Les heures d'ouverture du fournisseur sont 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an pour les problèmes critiques
- Le fournisseur a un engagement 24 h/24, 7 j/7 jusqu'à résolution
- Le Prestataire fournira des mises à jour régulières au Client concernant les progrès vers la résolution

Responsabilités du client pour les problèmes critiques :

- Saisissez un ticket via le Centre d'assistance en vous assurant que la « Priorité critique » a été choisie au moment de la soumission du ticket.
- Désigner la ou les ressource(s) du Client à être disponibles 7j/7 24 h/24 pour travailler avec le Prestataire sur la résolution
- Permettre au fournisseur de visualiser l'erreur et de contrôler votre ordinateur à l'aide d'un logiciel de connectivité à distance tel que Teams
- Fournir toutes les informations pertinentes, y compris, mais sans s'y limiter :
 - une description écrite des étapes spécifiques pour recréer le problème, y compris les sérigraphies

- copies texte intégral de tous les messages d'erreur, y compris les informations dans n'importe quelle fenêtre Détails
- informations sur la fenêtre de diagnostic (cliquez sur Maj+F9 dans n'importe quelle fenêtre)
- si cette erreur se produit pour tous les utilisateurs ou uniquement des utilisateurs spécifiques et sur tous les ordinateurs ou uniquement des ordinateurs spécifiques

Pour les problèmes de performance, les Clients devront fournir :

- Chronométrage précis (à la seconde) avec comparaison avec d'autres machines (le cas échéant)
- Spécifications matérielles de l'ordinateur d'un utilisateur affecté (RAM et vitesse du processeur)

Élevé

Définition : impact significatif sur les fonctionnalités critiques entraînant de graves interruptions des Services normaux. Dans un système de production, les tâches critiques ne peuvent pas être effectuées.

Exemples de problèmes élevés :

- Problèmes qui nuisent à la fonctionnalité essentielle à la mission
- L'incapacité à déployer une fonctionnalité critique et la date de déploiement sont imminentes et ne sont pas flexibles

Le Client restera accessible au Prestataire pour le dépannage à partir du moment où un problème élevé est enregistré jusqu'au moment où il est résolu.

Normal

Définition : impact faible à modéré sur les tâches entraînant des interruptions des Services normaux. Dans un système de production, les opérations quotidiennes sont affectées.

Exemples de problèmes de priorité normale :

- Problèmes qui entravent partiellement les processus opérationnels non essentiels à la mission
- Cas où les procédures commerciales fonctionnent de manière imprévisible ou incohérente
- Écarts dans les flux de travail ou les processus métier
- Une solution de contournement pratique est disponible

Le Client répondra aux demandes d'informations supplémentaires du Prestataire et mettra en œuvre les solutions recommandées en temps opportun.

4. Directives de niveau de service

Le niveau de service de disponibilité mensuel attendu des fournisseurs est de 99,9 %. Ce niveau de service s'applique uniquement aux systèmes de production. Le Temps d'arrêt fait référence aux périodes pendant lesquelles les Services ne sont pas accessibles. Les temps d'arrêt n'incluent pas les éléments suivants :

- La période pendant laquelle les Services ne sont pas disponibles en raison d'un temps d'arrêt planifié
- Problèmes de performance ou de disponibilité dus à un cas de force majeure
- Problèmes de performance ou de disponibilité résultant du matériel, des logiciels ou des services du Client ou d'un tiers

- Problèmes de performance ou de disponibilité résultant d'actions ou d'inactions du Client ou de tiers liées, y compris, mais sans s'y limiter, au matériel, aux machines et aux équipements
- Problèmes de performance ou de disponibilité résultant d'actions ou d'inactions du Client ou des employés, agents, sous-traitants ou fournisseurs du Client, ou de toute personne ayant accès au réseau du Prestataire au moyen des mots de passe ou du système du Client
- Problèmes de performance ou de disponibilité causés par l'utilisation des Services par le Client après que le Prestataire a conseillé au Client de modifier son utilisation des Services, si le Client n'a pas modifié son utilisation comme indiqué
- Périodes intermittentes de temps d'arrêt d'une durée de dix minutes ou moins
- Problèmes de performance ou de disponibilité dus aux offres d'essai, aux programmes d'adoption précoce et/ou aux démonstrations (tel que déterminé par le Prestataire).

5. Exclusions

Les projets de service technique, les rapports personnalisés et l'assistance API ne sont pas couverts par le présent SLA. Les clients peuvent acheter une assistance améliorée ou des Services supplémentaires qui pourraient couvrir ces articles ou les clients peuvent demander un engagement payé pour couvrir ces incidents.

6. Heures ouvrables normales

Les équipes d'assistance locales du Prestataire sont disponibles aux moments suivants :

- Amérique du Nord : du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heure du Centre des États-Unis (CST)
- Europe : du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heure d'Europe centrale (CET)
- Asie-Pacifique : du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 17 h 00, heure normale de l'Est de l'Australie (AEST)

L'assistance pour les problèmes non critiques n'est pas proposée en dehors des heures normales de bureau. Cependant, une assistance est disponible 24 h/24, 7 j/7 pour les problèmes critiques. Les problèmes traités en dehors des heures de bureau locales seront en anglais uniquement.

7. Portée du service de maintenance

« **Service de maintenance** » désigne l'accès aux mises à niveau, aux corrections et à l'assistance technique pour tous les Services sous licence. D'autres services, y compris, mais sans s'y limiter, ceux énumérés ci-dessous sont considérés comme hors du champ d'application du Service de maintenance :

- Toute personnalisation de l'application non incluse dans l'offre de base, que ce soit par un tiers ou par le Logiciel Prestataire, ou toute complication ou problème résultant de ladite personnalisation
- Toute personnalisation en dehors de l'application qui accède à la base de données du Logiciel fournisseur, telle que des rapports personnalisés, des interfaces personnalisées, des outils BI, etc., que ce soit par un tiers ou le Logiciel fournisseur ou toute complication ou problème résultant de ladite personnalisation
- Toute modification directe des données contenues dans la base de données du Logiciel Prestataire ou toute complication ou problème résultant de ladite modification directe
- Toute modification directe du schéma de la base de données, que ce soit par l'ajout de colonnes dans les tableaux fournis par le Logiciel du Prestataire, l'ajout de tableaux, de déclencheurs, de procédures stockées ou d'index en dehors du champ d'application du schéma fourni par le Logiciel du Prestataire ou toute complication ou problème résultant de ladite modification directe

- Tout problème de performance applicative, quelle qu'en soit la cause potentielle, lorsque l'application est installée en dehors de l'environnement d'hébergement du fournisseur
- Tout problème de tout type rencontré dans une version de l'application qui a dépassé sa date d'assistance principale
- Tout problème de tout type rencontré avec du matériel qui ne respecte pas les directives techniques publiées en vigueur
- Pour toute assistance en dehors du champ d'application du service de maintenance, le Prestataire se réserve le droit de facturer au client le temps passé

8. [Fin du support](#)

De temps à autre, le Prestataire peut cesser de prendre en charge les versions plus anciennes des Services. Les clients utilisant des versions non prises en charge ne recevront de support qu'après la migration vers une version prise en charge.

9. [Outils et intégration de tiers](#)

Les clients seront invités à désactiver les outils et intégrations tiers lors du dépannage des problèmes, y compris, mais sans s'y limiter, les problèmes liés aux performances.