

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 17 avril 2024. 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 directe ou indirecte ou le contrôle de plus de 50 % des droits de vote de l'entité concernée.

« **Utilisateur autorisé** » désigne les employés, consultants, sous-traitants et représentants 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 son propre compte, cette personne, ou 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 obtenues 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 autres documents, spécifications, ou ressources 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, les composants, les caractéristiques, ou les exigences des Services ou des Ressources du Prestataire, y compris tout aspect de l'installation, de la configuration, de l'intégration, du fonctionnement, de l'utilisation, du soutien, ou de l'entretien de ceux-ci, 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 addendums 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.

« **Ressources du prestataire** » désigne les Services, la Documentation, les Systèmes du Prestataire et toutes les autres informations, données, documents, ressources, œuvres et autres contenus, dispositifs, méthodes, processus, matériels, logiciels et autres technologies et inventions, y compris les produits livrables, les descriptions techniques ou fonctionnelles, les exigences, les plans ou les rapports, qui sont fournis ou utilisés par le Prestataire ou tout Sous-traitant dans le cadre des Services ou qui concernent ou concernent autrement les Services ou les Systèmes du prestataire. Afin d'éviter toute ambiguïté, les Ressources du prestataire comprennent les Données obtenues 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 mobiles ou hors ligne 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 les 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 de prise d'effet et se poursuit jusqu'à ce que tous les abonnements en vertu d'un 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 Durée 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 (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 réparée 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, la mise sous séquestre, 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 de prise d'effet 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 libèrera le Client de son obligation de payer les frais payables au Prestataire pour la période précédant la date de prise d'effet 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, imposables dans toute juridiction (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 imposables 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 des prestataires.

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 comme peut l'exiger la loi applicable). Tous les paiements anticipés pour les services professionnels seront crédités par le Prestataire sur le temps et les ressources 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 calculés quotidiennement et composés mensuellement ou, s'il est

inférieur, au 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, à condition 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 pour les 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 des IPC* de l'OCDE <https://data.oecd.org/price/inflation-cpi.htm> (en cliquant sur l'onglet Tableau) mesurés à la période mensuelle ou trimestrielle la plus récemment disponible, qui sera sélectionnée par le Prestataire à sa discrétion exclusive.

c. La section 3.6 (b) ne s'appliquera à aucun Service dans lequel : (i) le volume ou la durée de tout Service n'est pas renouvelé en vertu des exactes mêmes conditions 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 exécuter le Bon de commande de renouvellement en temps opportun avec ce prix ou ne remet pas le paiement en temps opportun comme prévu à la section 3.3 ou à se conformer à toutes les obligations du présent Contrat, ou (iv) si le Client subit une fusion, une acquisition, une réorganisation d'entreprise, ou une vente de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actifs à tout moment pendant la Durée.

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 tout ordre de modification ou nouvelle demande soumise à un nouveau Bon de commande entraînera la facturation au Client des taux de marché alors standard du Prestataire.

4. Prestation de services.

4.1 Accès et utilisation. 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 des Bons de commande et de la Documentation applicables, (b) sera responsable de l'exécution par son personnel (y compris ses employés et sous-traitants) et de leur conformité aux obligations du Prestataire en vertu du présent Contrat, sauf indication contraire dans le présent Contrat, (c) fournira les Services d'assistance tels qu'énoncés dans la section 7.1, (d) déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre les Services en ligne disponibles 24 h/24, 7 j/7, sauf pour : (i) toute indisponibilité prévue (dont le Prestataire devra donner un préavis par voie électronique), et (ii) toute indisponibilité causée par un Cas de force majeure, et (e) fournira les Services conformément aux lois et réglementations gouvernementales applicables à la prestation 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 du client. Le Prestataire maintiendra des garanties 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 notamment 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** ») publié à la Date de prise d'effet 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, les Règles d'entreprise contraignantes de son Sous-traitant 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 concernée 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 de prise d'effet de la résiliation ou de l'expiration du présent Contrat et dans un format sélectionné 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.

4.3 Réserve de droits. Aucune disposition contenue dans le présent Contrat n'accorde de droit, de titre ou d'intérêt à l'égard de (y compris toute licence en vertu de) tout Droit de propriété intellectuelle relatif aux Services, ou aux Ressources du prestataire, que ce soit expressément, par implication, estoppel ou autrement. Tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Services ou aux Ressources du prestataire sont et demeureront la propriété du Prestataire.

4.4 Modifications. Le Prestataire se réserve le droit, à sa discrétion exclusive, d'apporter des modifications ou des mises à jour aux Services et aux Ressources 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 à moins et jusqu'à ce qu'elle soit consignée 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 l'accès ou l'utilisation par tout Utilisateur autorisé de tout ou partie des Services ou des Ressources du prestataire, sans encourir aucune obligation ou responsabilité qui en résulterait, si : (a) le Prestataire reçoit une demande ou une ordonnance judiciaire ou gouvernementale, une assignation, ou une demande d'application de la loi qui exige expressément ou par implication raisonnable que le Prestataire le fasse ; ou (b) le Prestataire estime, à sa discrétion exclusive, que : (i) le Client ou tout Utilisateur autorisé n'a pas respecté l'une quelconque des conditions du présent Contrat, ou a 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, toute tromperie, 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 nuisible** » 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 nuisible n'inclue aucun moyen, logiciel, matériel ou autre technologie ou dispositif 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 souscrits 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 fonctionnalités ou de caractéristiques futures, ou de commentaires publics oraux ou écrits faits par le Prestataire concernant les fonctionnalités ou caractéristiques futures.

5.3 Restrictions d'utilisation. Le Client s'abstiendra, et ne permettra à aucune autre personne, d'accéder aux Services ou aux Ressources du prestataire ou de les utiliser, sauf dans la mesure expressément autorisée par le présent Contrat. Toute ressource de tiers qui ne constitue pas des Ressources du prestataire sera soumise au contrat de licence tiers applicable entre ledit tiers et le Client. Par souci de clarté et sans limiter le caractère général de ce qui précède, le Client s'abstiendra de (a) mettre le Service à la disposition de toute personne autre que le Client ou les Utilisateurs autorisés, ou utiliser tout Service au profit de toute personne autre que le Client ou ses Sociétés affiliées, sauf indication contraire expresse dans un Bon de commande ou la Documentation, (b) vendre, revendre, offrir une licence ou une sous-licence, distribuer 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 du contenu contrefait, diffamatoire ou autrement illégal ou délictueux, ou stocker ou transmettre du contenu en violation des droits à la vie privée des tiers, (d) utiliser un Service ou un Système tiers pour stocker ou transmettre un Code nuisible, (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 accéder, copier ou utiliser tout Droit de propriété intellectuelle du Prestataire, sauf dans la mesure autorisée en vertu du présent Contrat, un bon de commande, ou la Documentation, (h) modifier, copier, ou créer des œuvres dérivées d'un Service ou de toute partie, fonction, fonctionnalité ou interface utilisateur de celui-ci, (i) copier le contenu, sauf dans la mesure permise par les présentes ou dans un Bon de commande ou la Documentation, (j) encadrer ou refléter toute partie d'un Service, autre que l'encadrement sur les intranets propres au 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, faire l'ingénierie inverse, ou décompiler un Service ou y accéder pour (1) créer un produit ou un service concurrentiel, (2) créer un produit ou un service en utilisant des idées,

caractéristiques, fonctions ou graphiques similaires aux 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 Prestataire 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 ne souhaite pas respecter une limite d'utilisation contractuelle, le Client signera rapidement un Bon de commande pour des quantités supplémentaires des Services applicables à la demande du Prestataire, ou paiera toute facture pour une utilisation excessive conformément à la section 3.

6. Obligations du client.

6.1 Définition.

(a) « **Identifiants 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 du client et coopération. Le Client devra à tout moment pendant la Durée : (a) mettre en place, maintenir, et exploiter 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 de la conformité des Utilisateurs autorisés au présent Contrat, à la Documentation et Bons de commande ; (d) être responsable de l'exactitude, de la qualité et de la légalité des Données du client, des moyens par lesquels le Client a acquis les Données du client, de l'utilisation par le Client des Données du client avec les Services, et de l'interopération de tous Systèmes tiers avec lesquels le Client utilise les Services ; (e) déployer des efforts commercialement raisonnables pour empêcher l'accès non autorisé aux Services ou leur utilisation, l'accès aux informations d'identification et au contenu par le biais de contrôles physiques, administratifs et techniques, de filtrages, de procédures de sécurité et d'autres garanties, et informer rapidement le Prestataire de tout accès ou utilisation non autorisés ; (f) utiliser les Services uniquement conformément au présent Contrat, à la Documentation, aux Bons de commande et aux 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 Mesure corrective. Si le Client ou le Prestataire prend connaissance d'une activité réelle ou potentielle interdite par le présent Contrat, le Client et ses Utilisateurs autorisés, devront 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 aux Ressources 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 du prestataire.

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 actuelle est disponible à l'adresse <https://gomomentus.com/agreements-and-terms> et dont la version à la Date de prise d'effet est jointe aux présentes en annexe A (« **Accord de niveau de service** »). Le Prestataire peut modifier l'Accord de niveau de service à tout moment à son entière discrétion et ces modifications 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 du client. En cas de perte, destruction, dommage ou corruption des Données du client causés par les Systèmes ou les Services du prestataire, le Prestataire, à titre de seule obligation et responsabilité 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 à aucune violation des Informations confidentielles.

7.4 Produits et services tiers. Le Prestataire peut mettre à disposition des configurations conçues pour interagir avec des produits ou services tiers tels que des prestataires de signature électronique. Toute acquisition par le Client de ces produits ou services, et tout échange de données entre le Client et un prestataire, produit ou service tiers se fait exclusivement entre le Client et ce tiers, et les Prestataires ne garantissent pas la disponibilité continue de ces éléments.

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 devraient 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) (i) en n'utilisant pas les Informations confidentielles de la Partie divulgateur à toute fin en dehors du champ d'application du présent Contrat et (ii) sauf autorisation écrite contraire de la Partie divulgateur, en limitant l'accès aux Informations confidentielles de la Partie divulgateur à ses employés et sous-traitants et 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 qui ne sont pas en substance 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 à la présente section 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 pour exécuter les obligations du Prestataire en vertu du présent Contrat, en vertu de 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 destinataire doit : (a) rapidement, et avant cette divulgation, informer la Partie divulgateur par écrit de cette exigence afin que la Partie divulgateur puisse demander une ordonnance conservatoire ou un autre recours ou renoncer à ses droits ; et (b) fournir une assistance raisonnable à la Partie divulgateur, aux frais de la Partie divulgateur, lui permettant de s'opposer à cette divulgation ou de demander une ordonnance conservatoire ou d'autres limitations de divulgation. Si la Partie divulgateur 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 instruction du conseiller juridique de la Partie destinataire, la Partie destinataire est légalement tenue de divulguer et, à la demande de la Partie divulgateur, déploiera des efforts commercialement raisonnables pour obtenir l'assurance 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 n'importe quelle partie du monde.

(b) « **Données obtenues** » désigne les données et informations liées à l'utilisation des Services par le Client 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 Ressources du prestataire. Sous réserve des droits limités expressément accordés en vertu des présentes, tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Ressources du prestataire, y compris tous les Droits de propriété intellectuelle y afférents, sont et demeureront la propriété du Prestataire et, en ce qui concerne les ressources de tiers, les prestataires tiers concernés possèdent tous les droits, titres et intérêts, y compris tous les Droits de propriété intellectuelle, relatifs aux ressources de tiers. Tous les autres droits relatifs aux Ressources du prestataire sont expressément réservés par le Prestataire. Dans le cadre de ce qui précède, le Client accorde par les présentes, de manière inconditionnelle et irrévocable, au Prestataire une cession de tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Données obtenues, 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 Ressources du client. Sous réserve des droits limités expressément accordés en vertu des présentes, entre le Client et le Prestataire, le Client est et demeurera 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, à ses Sociétés affiliées 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 être utilisé par le Client avec les Services, et les Données du client, dans la mesure appropriée 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 redevances 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) elle est dûment constituée, existe valablement, et en règle en vertu des lois de la juridiction de sa constitution ou de son organisation ; (b) elle a tous les droits et toute l'autorité de conclure et d'exécuter ses obligations et d'accorder les droits, licences, consentements, et autorisations qu'elle accorde ou qu'elle est tenue d'accorder en vertu du présent Contrat ; (c) la signature du présent Contrat par son représentant dont la signature est apposée à la fin du présent Contrat a été dûment autorisée par toutes les actions d'entreprise ou organisationnelles nécessaires de ladite partie ; et (d) une fois signé et livré par les deux parties, le présent Contrat constituera une obligation légale, valide et contraignante de cette partie, opposable à cette partie conformément à ses conditions.

10.2 Garanties supplémentaires du prestataire. Le Prestataire déclare, garantit et convient au Client que le Prestataire exécutera les Services en utilisant le personnel ayant les compétences, l'expérience et les qualifications requises et de manière professionnelle conformément aux normes généralement reconnues du secteur pour des services similaires et consacra les ressources adéquates pour satisfaire à 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 du client, (b) le Prestataire ne diminuera pas substantiellement la sécurité globale des Services, (c) les Services fonctionneront substantiellement conformément à la Documentation applicable.

10.3 Garanties supplémentaires du client. Le Client déclare, garantit et s'engage envers le Prestataire que le Client possède ou dispose et disposera autrement des droits et consentements nécessaires relatifs aux

Données du client de sorte que, dans la mesure où elles sont reçues par le Prestataire et traitées conformément au présent Contrat, elles n'enfreindront pas, ne détourneront pas ou ne violeront pas autrement les Droits de propriété intellectuelle, les droits à la vie privée ou d'autres droits d'un tiers ou ne violeront pas toute loi applicable.

10.4 EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ. SAUF DISPOSITION EXPRESSE DES PRÉSENTES, AUCUNE DES PARTIES NE FORMULE DE GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE, IMPLICITE, LÉGALE OU AUTRE, ET CHAQUE PARTIE DÉCLINE EXPRESSÉMENT TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE VALEUR 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 SELON DISPONIBILITÉ, À L'EXCLUSION DE TOUTE GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT. POUR ÉVITER TOUTE AMBIGUÏTÉ, DANS LE CAS OÙ LE CLIENT A CHOISI DE SOUSCRIRE À UN SERVICE, CONÇU POUR FOURNIR DES RECOMMANDATIONS OU SUGGESTIONS LIÉES AUX RISQUES, IL EST SPÉCIFIQUEMENT CONVENU ENTRE LES PARTIES QUE LE PRESTATAIRE N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES, INCIDENTS, PERTES OU AUTRES ÉVÉNEMENTS QUI PEUVENT SURVENIR EN LIEN AVEC L'UTILISATION PAR LE CLIENT, 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 ou assignation de toute nature, civile, pénale, administrative, réglementaire ou autre, que ce soit en droit, en equity 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, défaillance, 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 prestataire d'assurance.

11.2 Indemnisation du prestataire. Le Prestataire indemniserà, défendra et exonèrera de toute responsabilité le Client pour toutes les Pertes subies par le Client résultant de toute Action d'un tiers (autre qu'une Société affiliée du client) selon laquelle l'utilisation des Services par le Client (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, un matériel, des 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 en temps opportun de modifications, de mises à niveau, de remplacements, de mises à jour de version, ou d'améliorations mises à la disposition du Client par ou pour le compte du Prestataire ; ou (e) une réclamation contre le Client découle d'un Service

tiers ou d'une violation du présent Contrat, de la Documentation ou des Bons de commande applicables par le Client.

11.3 Indemnisation du client. Le Client indemniserà, défendra, et exonèrera de toute responsabilité le Prestataire et ses Sociétés affiliées, ainsi que chacun de leurs dirigeants, administrateurs, employés, représentants, successeurs, et ayants droit respectifs (chacun, une « **Partie indemnisée du prestataire** ») contre toutes Pertes encourues par ladite Partie indemnisée du prestataire résultant de toute Action d'un tiers (autre qu'une Société affiliée d'une Partie indemnisée du prestataire) découlant de ou résultant de, ou présumées découler de ou résulter de : (a) les Données du client, y compris tout traitement des Données du client par ou pour le compte du Prestataire conformément au présent Contrat ; (b) l'utilisation des Services par le Client de manière illégale ou en violation du Contrat, de la Documentation, ou du Bon de commande ; (c) toute autre ressource ou information (y compris tout document, donnée, spécification, logiciel, contenu, ou technologie) fournie 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) des allégations de faits qui, si avérées, constitueraient 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 la section 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 indemnisante. La Partie indemnissante 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 la Partie indemnissante. La Partie indemnisée peut participer et observer la procédure à ses propres frais avec l'avocat de son choix. La Partie indemnissante ne réglera aucune Action à moins de libérer inconditionnellement la Partie indemnisée de toute responsabilité.

11.5 Atténuation. Si toute partie des Services ou des Ressources du prestataire est, ou, à la discrétion du Prestataire, est susceptible d'être, considérée comme portant atteinte, détournant ou enfreignant de toute autre manière les 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'interdiction, le Prestataire peut, à sa discrétion et à ses frais exclusifs : (a) obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser les Services et les Ressources du prestataire dans la mesure substantielle prévue par le présent Contrat ; (b) modifier ou remplacer les Services et les Ressources du prestataire, en tout ou partie, pour faire en sorte que les Services et les Ressources du prestataire (tels que modifiés ou remplacés) ne soient pas contrefaisants, tout en fournissant des caractéristiques et des fonctionnalités matériellement équivalentes, auquel cas ces modifications ou remplacements constitueront des Services et des Ressources 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 à un remboursement de tous frais prépayés couvrant le reliquat de la période 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 POUR 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, DE REVENUS, DE FONDS DE COMMERCE, OU POUR TOUT DOMMAGE INDIRECT, SPÉCIAL, ACCESSOIRE, CONSÉCUTIF, GÉNÉRAL, D'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ OU PUNITIF, QUE L'ACTION SOIT 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 N'A PAS ATTEINT SON OBJECTIF ESSENTIEL. L'EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ CI-DESSUS NE S'APPLIQUERA PAS DANS LA MESURE INTERDITE PAR LA LOI.

12.2 PLAFOND SUR LA RESPONSABILITÉ 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 INDÉPENDamment DE LA THÉORIE DE RESPONSABILITÉ, MAIS NE LIMITERA PAS LES OBLIGATIONS DE PAIEMENT DU CLIENT OU DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES EN VERTU DE TOUT BON DE COMMANDE APPLICABLE NI, S'AGISSANT DE L'UNE OU L'AUTRE PARTIE : (1) L'OBLIGATION DE NE PAS ENFREINDRE LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DE L'AUTRE PARTIE, (2) LES OBLIGATIONS D'INDEMNISATIONS, OU (3) LA RESPONSABILITÉ ASSOCIÉE À UNE NEGLIGENCE GRAVE OU À UNE FAUTE INTENTIONNELLE.

13. Dispositions diverses.

13.1 Survivance des dispositions. Les dispositions énoncées dans les sections suivantes, et tout autre droit ou obligation des parties dans le présent Contrat qui, de par sa nature, devrait survivre à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat, survivront à toute expiration ou résiliation du présent Contrat : Les sections intitulées « **Frais et paiement** », « **Droits de propriété intellectuelle** », « **Confidentialité** », « **Exclusion de responsabilité** », « **Indemnisation mutuelle** », « **Limitations de responsabilité** », « **Remboursement ou paiement à la résiliation** », « **Survivance des dispositions** », « **Dispositions diverses** » et « **Essai gratuit** » survivront à toute résiliation ou expiration du présent Contrat, et la section intitulée « **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 de prestataires indépendants. Aucune disposition contenue dans le présent Contrat ne doit être interprétée comme créant une relation de mandat, de partenariat, de coentreprise ou toute autre forme de coentreprise, d'emploi ou de fiducie entre les parties, et aucune des parties n'aura l'autorité de conclure un contrat ou de lier l'autre partie de quelque manière que ce soit. Chaque partie assumera seule le paiement de toutes les indemnités dues à ses employés, ainsi que l'impôt lié à l'emploi.

13.3 Annonces publiques. Le Prestataire peut, sans le consentement du Client, publier toute annonce, déclaration, communiqué de presse ou autre support 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) à leur réception, 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 rapide reconnu au niveau national, avec 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 applicable, constitue l'intégralité de l'accord conclu 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 Cession. 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 ne sera réputée avoir manqué à ses obligations ou avoir enfreint le présent Contrat, pour tout manquement ou retard dans 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 « **Cas de force majeure** »), y compris (i) les catastrophes naturelles ; (ii) les inondations, incendies, séismes, ou explosions ; (iii) une guerre, une invasion, des hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), des menaces ou des actes terroristes, des émeutes ou d'autres troubles civils ; (iv) une ordonnance, une loi, ou d'autres actions du gouvernement ; (v) des embargos ou des blocages en vigueur à compter de la date du présent Contrat ; (vi) toute urgence nationale ou régionale ; (vii) des grèves, des arrêts ou des ralentissements de la main-d'œuvre, ou d'autres perturbations industrielles ; et (viii) toute 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 Cas 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 Cas 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 demeureront applicables. Dès qu’il sera déterminé qu’une condition ou une autre disposition est invalide, illégale ou inapplicable, les parties aux présentes négocieront de bonne foi pour modifier le présent Contrat afin de donner effet à l’intention initiale des parties du mieux possible d’une manière mutuellement acceptable afin que les transactions prévues dans les 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 Prestataire 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 tout Service dans un pays ou une région sous embargo américain (actuellement la Crimée, 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 prestataire et 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 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 en :	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 Ave Suite 202-1083 St. Louis, MO 63105 À l’attention de : Opérations commerciales, avec copie à l’attention de : Service juridique	Le droit du Texas et le droit fédéral des États-Unis qui le régit	Austin, Texas, États-Unis
Pour les clients domiciliés en Europe, au Moyen-Orient ou en Afrique				
Si le Client est domicilié en :	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 copie à l'attention de : Service juridique	Allemagne	Munich, Allemagne
Royaume-Uni	Ungerboeck Systems International GmbH	c/o Baker Tilly, Cecilienallee 6, 40474 Düsseldorf Allemagne À l'attention de : Directeur, Opérations commerciales EMEA, avec 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 en :	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.	C/O Pitcher Partner Brisbane Level 38- Central Plaza 1 345 Queen Street Brisbane, QLD 4000 À l'attention de : Opérations commerciales APAC, avec copie à l'attention de : Service juridique	Brisbane, Queensland, Australie	Brisbane, Queensland, Australie
Chine continentale, Hong Kong, Macao et Taïwan	Ungerboeck Systems International Limited	C/O Pitcher Partner Brisbane Level 38- Central Plaza 1 345 Queen Street Brisbane, QLD 4000 À l'attention de : Opérations commerciales APAC, avec copie à l'attention de : Service juridique	Hong Kong	Hong Kong

13.13 Accord sur le droit applicable et la compétence. 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.

13.14 Essais gratuits. Si le Client dans un Bon de commande obtient un essai gratuit ou un Service à prix réduit de cent pour cent (100 %), à l'exclusion de tout service professionnel, le Prestataire mettra gratuitement à la disposition du Client le ou les Service(s) concernés à l'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) concernés, ou (b) la date de début de tout abonnement payant au Service commandé par le Client pour ledit ou ces Service(s), ou (c) la résiliation par le Prestataire à sa discrétion exclusive, 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 coïncide avec tous les autres Services, sauf si un avis de résiliation est fourni par le Client 90 jours avant ladite 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 ENTRE 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 SOUSCRIT 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 DE LA LOI 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 PRESTATAIRE ET SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES ET SES CONCÉDANTS DE LICENCE NE DÉCLARENT PAS ET NE GARANTISSENT PAS 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, OPPORTUNE, SÉCURISÉE OU EXEMPTÉ D'ERREURS, ET (C) LES DONNÉES D'UTILISATION FOURNIES PENDANT LA PÉRIODE D'ESSAI GRATUIT SERONT EXACTES.

13.15 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 prestataire. Pendant une durée d'abonnement applicable (a) le 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 du client, (b) le Prestataire ne diminuera pas sensiblement la sécurité globale des Services, (c) les Services fonctionneront sensiblement conformément à la Documentation applicable, et (d) sous réserve de la section « Produits et services tiers » ci-dessus, le Prestataire ne diminuera pas sensiblement 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 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 un contrat a été conclu pour la prestation de services de conseil 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.

13.16 Exigences légales locales : Allemagne. En ce qui concerne les Clients domiciliés en Allemagne, la section 10 « Déclarations et garanties », la section 11.6 « Recours unique » et la section 12 « Limitations de responsabilité » du présent Contrat sont remplacées par les sections suivantes, 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 garanties administratives, physiques et techniques applicables pour la protection de la sécurité, de la confidentialité et de l'intégrité des Données du client, (b) le Prestataire ne diminuera pas sensiblement la sécurité globale des Services, (c) les Services fonctionneront sensiblement conformément à la Documentation applicable, et (d) sous réserve de la section « Produits et services tiers » ci-dessus, le Prestataire ne diminuera pas sensiblement la fonctionnalité globale des Services.

10.2 Contenu. Le Prestataire ne désigne ni n'adopte de contenu qui est accessible au public ou provenant d'un tiers comme étant 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 des 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 Prestataire est responsable du Défaut ou si le Prestataire n'est pas en mesure d'effectuer toute 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 de 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 de la présente section 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'applique 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 prise en charge 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 en cas de violation des obligations cardinales. Si des obligations cardinales sont violées en raison d'une négligence légère et si, par conséquent, la réalisation de l'objet du présent Contrat, y compris tout Bon de commande applicable, est menacée, ou en cas de manquement légèrement négligent aux obligations, dont la décharge même est une condition préalable essentielle 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 légère négligence sera exclue.

12.3 Plafond de responsabilité. À moins que les parties ne soient responsables conformément à la section « Responsabilité illimitée » ci-dessus, la responsabilité cumulée de chaque partie ainsi que de toutes ses Sociétés affiliées découlant du présent Contrat ou en lien avec celui-ci ne dépassera en aucun cas le montant total payé par le Client et ses Sociétés affiliées en vertu des présentes pour les Services donnant lieu à la responsabilité dans les 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 demandes de

dommages-intérêts, indépendamment de la base juridique, y compris les demandes de dommages-intérêts délictuels. Les limitations de responsabilité ci-dessus s'appliquent également dans le cas de réclamations pour les dommages d'une partie contre les employés, représentants ou organismes respectifs de l'autre partie.

- 13.17 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 ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE (« ANS »)

L'objectif de l'Accord de niveau de service est de fournir à chaque Client les critères au titre desquels les problèmes signalés au Fournisseur seront capturés, enregistrés, signalés et résolus.

1. Signalement des problèmes et suivi des progrès

Les Clients peuvent créer un ticket d'assistance et suivre ses progrès par le biais du Centre d'assistance. L'URL menant au Centre l'assistance vous sera transmise par un membre de l'équipe chargée de votre compte.

2. Délais de réponse initiale

Niveau de gravité du ticket	Délai de réponse cible
Critique	1 heure
Élevé	4 heures ouvrables
Normal	16 heures ouvrables

3. Définitions et principes des interventions

Critique

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

Exemples de problèmes critiques :

- Les Services ne fonctionnent plus ce qui entraîne une perte totale du Service pour les utilisateurs
- Incapacité à utiliser une fonctionnalité qui est actuellement utilisée pour les fonctionnalités critiques et urgentes pour lesquelles il n'existe pas de solution de contournement manuelle
- La sécurité de l'intégrité des données est gravement compromise

Responsabilités du Fournisseur à l'égard des problèmes critiques :

- Le Fournisseur peut intervenir 24 h/24, 7 j/7 et 365 j/an au titre des problèmes critiques
- Le Fournisseur travaillera 24 h/24 et 7 j/7 jusqu'à ce que le problème soit résolu
- Le Fournisseur informera régulièrement le Client des progrès effectués

Responsabilités du Client à l'égard des problèmes critiques :

- Rédiger un ticket par le biais du Centre d'assistance en vérifiant que le ticket est envoyé avec la mention « priorité critique »
- Désigner une ou des personnes-ressources qui seront disponibles 24 h/24 et 7 j/7 pour travailler avec le Fournisseur en vue de résoudre le problème
- Permettre au Fournisseur de visualiser l'erreur et de contrôler l'ordinateur à l'aide d'un logiciel de connectivité à distance tel que Teams
- Fournir toutes les informations pertinentes et notamment :
 - la description écrite des étapes spécifiques permettant de recréer le problème, avec des impressions d'écran

- des copies en texte intégral de tous les messages d'erreur, dont les informations figurant dans toute fenêtre Détails
- des informations sur la fenêtre de diagnostic (cliquer sur Maj+F9 dans n'importe quelle fenêtre)
- indiquer si l'erreur se produit pour tous les utilisateurs ou uniquement pour certains utilisateurs et sur tous les ordinateurs ou uniquement sur certains ordinateurs

Pour les problèmes de performance, les Clients devront fournir :

- le chronométrage précis (à la seconde près) comparé à d'autres machines (le cas échéant)
- les spécifications 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 de niveau élevé :

- Problèmes qui nuisent à la fonctionnalité essentielle
- Incapacité à déployer une fonctionnalité critique et date de déploiement imminente et non flexible

Le Client se tiendra à la disposition du Fournisseur pour le dépannage entre le moment où un problème de niveau élevé est enregistré et le moment où il est résolu.

Normal

Définition : Impact faible à modéré sur les tâches résultant de l'interruption des Services normaux. Dans un système de production, les opérations quotidiennes sont affectées.

Exemple de problèmes normaux :

- Problèmes entravant une partie des procédures opérationnelles non critiques
- Dans certains cas, les procédures opérationnelles fonctionnent de manière imprévisible ou incohérente
- Coupures dans les flux ou procédures opérationnels
- Une solution de contournement pratique existe

Le Client répondra aux demandes d'informations supplémentaires du Fournisseur et mettra rapidement en œuvre les solutions recommandées.

4. Principes relatifs aux niveaux de service

Le temps de disponibilité mensuelle du niveau de service garanti par le Fournisseur est de 99,9 %. Ce niveau de service s'applique uniquement aux systèmes de production. L'indisponibilité fait référence aux périodes pendant lesquelles les Services ne sont pas accessibles. L'indisponibilité n'inclut pas les éléments suivants :

- la période pendant laquelle les Services ne sont pas disponibles en raison d'un arrêt programmé
- les problèmes de performance ou de disponibilité dus à un Cas de force majeure
- les problèmes de performance ou de disponibilité résultant du matériel, des logiciels ou des services du Client ou d'un tiers

- les problèmes de performance ou de disponibilité résultant d'actions ou d'inactions du Client ou de tiers liées, notamment, au matériel, aux machines et aux équipements
- les problèmes de performance ou de disponibilité résultant d'actions ou d'inactions du Client ou de ses employés, représentants, prestataires ou fournisseurs, ou de toute personne ayant accès au réseau du Fournisseur au moyen des mots de passe ou du système du Client
- les problèmes de performance ou de disponibilité causés par l'utilisation des Services par le Client après que le Fournisseur a conseillé au Client de modifier son utilisation des Services, si le Client n'a pas modifié son utilisation comme indiqué
- les périodes intermittentes d'indisponibilité d'une durée de dix minutes ou moins
- les problèmes de performance ou de disponibilité dus aux offres d'essai, aux programmes des utilisateurs précoces ou aux versions de démonstration (selon le jugement du Fournisseur).

5. Exclusions

Les projets de service technique, les rapports personnalisés et l'assistance API ne sont pas couverts par le présent ANS. Les Clients peuvent souscrire une assistance améliorée ou des Services supplémentaires pouvant couvrir ces éléments ou demander une assistance payante pour traiter ces incidents.

6. Heures ouvrables normales

Les équipes d'assistance locales du Fournisseur sont disponibles comme suit :

- Amérique du Nord : Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heure normale du Centre des États-Unis (CST)
- Europe : Du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 17 h 00, 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 ouvrables normales. Cependant, l'assistance est disponible 24 h/24, 7 j/7 pour les problèmes critiques. Les problèmes traités en dehors des heures ouvrables normales du service local seront traités en anglais uniquement.

7. Champ d'application du Service de maintenance

« **Service de maintenance** » se définit comme l'accès aux mises à niveau logicielles, aux corrections et à l'assistance technique pour tous les Services sous licence. D'autres services, y compris notamment ceux listés ci-dessous sont considérés comme n'entrant pas dans le champ d'application du Service de maintenance :

- toute personnalisation de l'application non incluse dans l'offre de base, effectuée par un tiers ou par le biais du logiciel du Fournisseur, ou toute complication ou problème résultant de ladite personnalisation
- toute personnalisation hors application qui accède à la base de données du logiciel du Fournisseur, comme les rapports personnalisés, interfaces personnalisées, outils BI ou autres, effectuée par un tiers ou par le biais du logiciel du Fournisseur, ou toute complication ou problème résultant de ladite personnalisation
- toute modification directe des données contenues dans la base de données du logiciel du Fournisseur ou toute complication ou problème résultant de ladite modification directe
- toute modification directe du schéma de base de données, que ce soit par l'ajout de colonnes dans les tableaux fournis par le logiciel du Fournisseur, l'ajout de tableaux, de déclencheurs, de procédures stockées ou d'index ne relevant pas du champ d'application du schéma fourni par le

logiciel du Fournisseur, ou toute complication ou tout problème résultant de ladite modification directe

- tout problème de performance de l'application, quelle qu'en soit la cause potentielle, lorsque l'application est installée en dehors de l'environnement d'hébergement du Fournisseur
- tout type de problème rencontré dans une version de l'application qui a dépassé sa date de prise en charge principale
- tout type de problème rencontré avec du matériel qui ne respecte pas les directives techniques publiées en vigueur
- Concernant toute assistance ne relevant pas du champ d'application du service de maintenance, le Fournisseur se réserve le droit de facturer au Client le temps d'intervention.

8. Fin de l'assistance

Le cas échéant, le Fournisseur pourra mettre fin à l'assistance des versions plus anciennes des Services. Les Clients qui utilisent des versions non prises en charge ne bénéficieront de l'assistance qu'après la migration vers une version des Services qui est prise en charge.

9. Outils tiers et intégration

Il sera demandé aux Clients de désactiver les outils tiers et autres dispositifs d'intégration lors de tout dépannage, notamment s'agissant des problèmes de performance.