

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU GROUPE BIZZDESIGN

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES REGISSENT L'ACCES DU CLIENT AUX SERVICES AINSI QUE LEUR UTILISATION. ELLES DEFINISSENT EGALEMENT L'ENSEMBLE DES DROITS ET OBLIGATIONS APPLICABLES AUX RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE LE CLIENT ET LE FOURNISSEUR DANS LE CADRE DE LA FOURNITURE DES SERVICES. EN CONSÉQUENCE, LE CLIENT EST TENU DE PRENDRE CONNAISSANCE ATTENTIVEMENT DE L'INTEGRALITE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES AVANT D'ACCEDER AUX SERVICES OU DE LES UTILISER. LE CLIENT RECONNAIT ACCEPTER LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES : (I) SOIT EN SIGNANT UN BON DE COMMANDE ; (II) SOIT EN ACCEDANT AUX SERVICES OU EN LES UTILISANT.

LORSQUE LE CLIENT ACCEPTE LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES POUR LE COMPTE D'UNE SOCIETE OU DE TOUTE AUTRE ENTITE JURIDIQUE, IL DECLARE ET GARANTIT DISPOSER DES POUVOIRS NECESSAIRES POUR ENGAGER LADITE SOCIETE OU ENTITE. À DÉFAUT DE DISPOSER DE CES POUVOIRS, LE CLIENT NE DOIT NI ACCEPTER LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, NI ACCEDER AUX SERVICES OU LES UTILISER.

### CHAPITRE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES

#### 1. DEFINITIONS

- « **Accord** » désigne les présentes conditions générales, ainsi que, le cas échéant, les conditions générales figurant dans tout Bon de Commande et dans le SLA.
- « **Accord de Niveau de Service** » ou « **SLA** » désigne l'accord relatif notamment aux niveaux de support, de maintenance et de disponibilité applicables au Service SaaS.
- « **Affiliée** » désigne toute entité qui contrôle, est contrôlée par, ou est placée sous le contrôle commun de l'entité concernée, directement ou indirectement. Aux fins de la présente définition, le « contrôle » s'entend de la détention, directe ou indirecte, de plus de cinquante pour cent (50 %) des droits de vote ou des participations dans le capital d'une entité, ou du pouvoir de diriger ou de faire diriger la gestion et les politiques de ladite entité, que ce pouvoir résulte de la détention du capital, d'un accord contractuel ou de tout autre moyen. Une entité ne sera considérée comme une Affiliée que pendant la durée d'existence d'un tel contrôle
- « **Bon de Commande / Ordre de Services / Purchase Order** » désigne (i) tout document signé par les Parties précisant les Services commandés, les Frais applicables et les conditions spécifiques correspondantes ; ou (ii) tout bon de commande émis par le Client conformément au présent Accord et expressément accepté par le Fournisseur. Chaque Bon de Commande est réputé incorporé au présent Accord et en fait partie intégrante. Pour éviter toute ambiguïté, le Client reconnaît et accepte que toute condition générale d'achat ou disposition équivalente figurant dans ses documents, même si elle est transmise, acceptée ou signée par le Fournisseur, ne s'applique pas au présent Accord ni aux Services.
- « **Client** » désigne la société identifiée dans le Bon de Commande et enregistrée par le Fournisseur pour utiliser les Services.
- « **Date d'Entrée en Vigueur** » désigne la date de la dernière signature du présent Accord et du Bon de Commande (tel que défini ci-après), ou de tout autre document contractuel applicable, par les représentants dûment habilités de l'ensemble des Parties.
- « **Documentation** » désigne l'ensemble des contenus d'assistance accessibles dans le cadre des Services, ainsi que tous manuels d'utilisation, fiches techniques ou autres documents imprimés ou électroniques, en vigueur à la date considérée, fournis directement ou indirectement au Client dans le cadre des Services. Sont notamment inclus les documents mis à disposition en ligne sur <https://help.bizzdesign.com> ou sur tout autre site dédié indiqué par le Fournisseur, tels que modifiés ou mis à jour par ce dernier à sa seule discrétion. La Documentation exclut les supports de formation, les contenus faisant l'objet d'une licence distincte ou vendus séparément, ainsi que les spécifications personnalisées fournies spécifiquement au Client par le Fournisseur ou par un tiers.
- « **Données Personnelles du Client** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement.
- « **Fournisseur** » désigne la société identifiée comme prestataire des Services dans le Bon de Commande applicable.
- « **Informations Confidentielles** » désigne toute information confidentielle divulguée par une partie (la « Partie divulgateuse ») à l'autre partie (la « Partie réceptrice »), sous quelque forme que ce soit (orale, écrite ou autre), qu'elle soit ou non expressément identifiée comme confidentielle, ou qui, de par sa nature ou les circonstances de sa divulgation, devrait raisonnablement être considérée comme confidentielle. Les Informations Confidentielles :
  - du Client comprennent notamment les Données Client ;
  - du Fournisseur comprennent notamment les Services ;
  - de chaque Partie comprennent notamment le contenu du présent Accord, de tout Bon de Commande, ainsi que les plans commerciaux et marketing, les technologies et informations techniques, les plans et conceptions de produits, et les processus commerciaux divulgués par cette Partie.
- « **Logiciel** » désigne tout logiciel identifié comme tel dans un Bon de Commande.
- « **Partie** » désigne individuellement le Fournisseur ou le Client, et « Parties » les désigne collectivement.
- « **Produit** » désigne le logiciel standard fourni par le Fournisseur, sous réserve du droit d'utilisation concédé conformément au présent Accord et au Bon de Commande applicable.
- « **Produits Tiers** » désigne tout logiciel, composant, outil ou contenu développé par des tiers (y compris tout logiciel open source) et intégré aux Services, associé aux Services ou fourni conjointement avec ceux-ci.
- « **Services** » désigne l'ensemble des services commandés par le Client dans le cadre d'un Bon de Commande. Selon le Bon de Commande applicable, les Services peuvent comprendre le Service SaaS, le Logiciel et/ou les Services Professionnels.
- « **Services Professionnels** » désigne tout service de conseil et/ou d'assistance fourni par le Fournisseur au Client dans le cadre du présent Accord.
- « **Service SaaS** » désigne l'accès au Produit en mode SaaS, tel que décrit dans le Bon de Commande applicable, incluant la maintenance et le support associés, mis à disposition du Client dans le cadre de son abonnement, moyennant le paiement des Frais d'abonnement correspondants. Le Service SaaS exclut expressément tout produit ou service tiers.
- « **Support** » désigne les services d'assistance technique fournis par le Fournisseur dans le cadre des Services, incluant les mises à jour, correctifs, patches et mises à niveau mis de manière générale à disposition de l'ensemble de ses abonnés.
- « **Utilisateur** » désigne toute personne physique autorisée par le Client à accéder aux Services et à les utiliser.

## 2. PERIMETRE CONTRACTUEL

Le présent Accord est constitué des documents suivants, qui forment ensemble le cadre contractuel complet entre les Parties :

- (i) le(s) Bon(s) de Commande applicable(s) ;
- (ii) les conditions générales énoncées dans le présent Accord, ses chapitres et ses Annexes ;
- (iii) le(s) Accord(s) de Niveau de Service (SLA).

Ces documents s'appliquent à l'exclusion de toute autre condition générale, y compris celles du Client, qu'elles soient référencées dans ou jointes à un bon de commande, une facture ou tout autre document émis par le Client.

En cas de conflit ou d'incohérence entre les documents susmentionnés, les conditions générales énoncées dans les Bons de Commande prévaudront.

Le présent Accord constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplace tous les accords et communications antérieurs, écrits ou oraux, relatifs à l'objet du présent Accord. Toute modification du présent Accord doit être faite par écrit et signée par les représentants dûment autorisés des Parties. Le fait pour l'une ou l'autre Partie de ne pas exercer ou faire valoir l'un de ses droits en vertu du présent Accord ne saurait constituer une renonciation à ces droits ni une renonciation continue à ces droits. Si une disposition du présent Accord est jugée nulle, invalide ou inapplicable, elle sera dissociée et n'affectera pas le reste du présent Accord, qui demeurera valide et applicable.

## 3. DUREE ET RESILIATION

### 3.1. Durée et renouvellement

La durée du présent Accord est définie dans le Bon de Commande applicable. Sauf stipulation contraire prévue dans celui-ci, le présent Accord est conclu pour une durée initiale de trois (3) an(s) (la « Période Initiale »).

À l'issue de la Période Initiale, et sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande applicable, le présent Accord sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'un (1) an (chacune une « Période de Renouvellement »).

La Période Initiale et les Périodes de Renouvellement sont ci-après désignées collectivement la « Durée ».

Chaque Partie peut résilier l'accord à la fin de chaque période contractuelle en notifiant à l'autre Partie sa décision de ne pas renouveler, par écrit, moyennant un préavis d'au moins trois (3) mois avant l'expiration de la Période en cours.

### 3.2. Résiliation pour manquement

Chaque Partie peut résilier le présent Accord de plein droit, avec effet immédiat, par notification écrite, en cas de manquement substantiel ou de manquements répétés de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations au titre du présent Accord.

Constitue notamment un manquement substantiel le défaut de paiement, par le Client, de toute facture non contestée à son échéance.

Sauf en cas de manquement substantiel non susceptible de réparation, la Partie non défaillante adressera à la Partie défaillante une mise en demeure écrite lui enjoignant de remédier au manquement concerné dans un délai de **trente (30) jours calendaires** à compter de la réception de ladite mise en demeure.

À défaut de remédiation complète dans ce délai, la Partie non défaillante pourra résilier le présent Accord avec effet immédiat, sans préjudice de son droit de solliciter réparation de l'intégralité de son préjudice.

En cas de manquement substantiel grave ne pouvant raisonnablement être réparé, la Partie non défaillante pourra résilier le présent Accord avec effet immédiat par simple notification écrite, sans mise en demeure préalable.

En cas de résiliation du présent Accord :

- **A l'initiative du Client** pour manquement substantiel du Fournisseur, ce dernier remboursera au Client, au prorata temporis, les Frais correspondant aux Services non utilisés ;
- **A l'initiative du Fournisseur** pour manquement substantiel du Client, l'intégralité des Frais dus au titre de tout Bon de Commande en cours deviendra immédiatement exigible.

À compter de la date d'effet de la résiliation, le Client cessera immédiatement toute utilisation des Services et procédera, le cas échéant, à leur désinstallation.

### 3.3. Résiliation pour convenance

Sauf accord exprès, préalable et écrit des Parties, aucune des Parties ne peut résilier le présent Accord ou tout Bon de Commande pour convenance.

### 3.4. Effets de la résiliation

Sous réserve du paiement intégral de l'ensemble des redevances dus au Fournisseur, le Client pourra, sur demande écrite formulée dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'effet de la résiliation, obtenir du Fournisseur une copie de ses Données Client hébergées dans les Services, dans un format de données standard.

Cette mise à disposition sera réalisée aux tarifs horaires de services de conseil alors en vigueur du Fournisseur.

Le Client disposera d'un délai de cinq (5) jours à compter de la livraison des Données Client pour en vérifier l'exhaustivité, sans que ce délai ne puisse, en tout état de cause, excéder la période de trente (30) jours suivant la date de résiliation.

À défaut de notification écrite du Client dans ce délai indiquant que les Données Client seraient incomplètes, celles-ci seront réputées acceptées comme complètes et exploitables.

À l'expiration d'un délai de trente (30) jours suivant la date d'effet de la résiliation, le Fournisseur ne sera plus tenu de conserver, maintenir ou restituer les Données Client et supprimera, sauf obligation légale contraire, l'ensemble des Données Client de ses systèmes ou de tout support sous son contrôle.

En outre, la résiliation du présent Accord entraîne la cessation immédiate de l'ensemble des droits concédés par une Partie à l'autre au titre du présent Accord.

### 3.5. Dispositions survivant à la résiliation

La résiliation ou l'expiration du présent Accord n'affectera pas les stipulations qui, par leur nature ou par leurs termes exprès, sont destinées à produire effet postérieurement à ladite résiliation ou expiration.

Sans limitation, survivent notamment à la résiliation : les stipulations relatives à la confidentialité, à la propriété intellectuelle, à la limitation de responsabilité, aux obligations de paiement pour les montants échus antérieurement à la résiliation (ainsi que, le cas échéant, aux frais d'export de données), au droit applicable, ainsi que la présente clause de survie.

## 4. PRIX

### 4.1. Redevances

Les Redevances applicables aux Services sont définies dans le ou les Bons de Commande.

Sauf stipulation contraire expresse figurant dans le présent Accord ou dans un Bon de Commande : i. les Redevances sont dues sur la base des Services souscrits et non de leur utilisation effective ; ii. les obligations de paiement du Client sont fermes et irrévocables, et les Redevances versées ne sont pas remboursables ; iii. le nombre d'abonnements Utilisateurs souscrits ne peut être réduit pendant la durée de l'abonnement indiquée dans le Bon de Commande applicable.

### 4.2. Indexation

À l'issue de la Période Initiale, puis à l'issue de chaque Période de Renouvellement, et sous réserve que les Services soient reconduits à périmètre constant, les Redevances applicables au renouvellement seront augmentées du plus élevé des montants suivants : (a) cinq pour cent (5 %) ; ou (b) l'augmentation cumulée, exprimée en pourcentage, sur la Période écoulée, du dernier Indice des Prix à la Consommation publié par l'autorité statistique nationale de la juridiction convenue entre les Parties.

Lorsque le Fournisseur n'a pas procédé à une augmentation des Redevances au cours d'une ou plusieurs Périodes, il se réserve le droit d'appliquer ultérieurement une augmentation correspondant au cumul des augmentations qui auraient pu être appliquées au titre des Périodes antérieures.

Tout ajustement des Redevances sera reflété dans la facture concernée et/ou, le cas échéant, dans un Bon de Commande mis à jour. Aucun nouveau contrat ni avenant n'est requis à cet effet.

En cas de dépassement par le Client du périmètre d'utilisation contractuellement convenu (y compris, sans s'y limiter, le dépassement des volumes de données autorisés ou du nombre d'Utilisateurs sous licence), le Fournisseur pourra, sans préjudice de tout autre droit ou recours, ajuster les Redevances applicables avec effet à la date à laquelle le dépassement a débuté.

Toute diminution de l'utilisation effective des Services pendant la Durée de l'Accord (notamment une réduction du nombre d'Utilisateurs) n'ouvre droit à aucune réduction de Redevances, remboursement ni émission d'avoir au bénéfice du Client.

### 4.3. Taxes

Sauf indication contraire expresse du Fournisseur, les Redevances visées au présent Accord s'entendent hors taxes, droits et contributions de quelque nature que ce soit, notamment la taxe sur la valeur ajoutée, les taxes sur les ventes ou l'utilisation, les droits de douane ou les retenues à la source, quelle que soit leur dénomination, imposés par toute autorité compétente en lien avec la vente, la licence, la fourniture ou l'utilisation des Services.

Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble de ces taxes, droits et contributions et s'engage, le cas échéant, à rembourser au Fournisseur tout montant acquitté à ce titre.

Si la réglementation applicable impose une retenue à la source sur un paiement dû au Fournisseur, les Redevances seront majorées de telle sorte que le Fournisseur perçoive, après application de ladite retenue, un montant net équivalent à celui qu'il aurait perçu en l'absence de retenue.

### 4.4. Facturation et conditions de paiement

4.4.1. Les Redevances d'abonnement relatives au Service SaaS et/ou au Logiciel sont facturées annuellement et d'avance, pour la première année contractuelle à la date d'exécution du Bon de Commande, puis à chaque date anniversaire de cette exécution.

4.4.2. Les Redevances relatives aux Services Professionnels sont facturées : i. à prix forfaitaire, tel que défini dans le Bon de Commande ou l'accord de services applicable ; ou ii. en régie, à terme échu, à la fin du mois au cours duquel les Services ont été fournis, sauf stipulation contraire.

4.4.3. Sauf stipulation contraire, les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de leur date d'émission.

### 4.5. Contestation de facture

Le Client peut contester de bonne foi tout montant facturé au titre des Redevances en adressant au Fournisseur une notification écrite et motivée dans un délai de huit (8) jours calendaires suivant la date de la facture. Les montants non contestés demeurent exigibles conformément aux conditions de paiement applicables. Toute facture non contestée dans le délai susvisé est réputée acceptée sans réserve et intégralement payable.

Le Fournisseur s'abstiendra de mettre en œuvre la suspension des Services pour les montants contestés de bonne foi et dans les délais, sous réserve que le Client coopère activement à la résolution du différend.

### 4.6. Retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités de retard calculées sur la base d'un taux annuel de dix pour cent (10 %), calculées prorata temporis à compter du jour suivant la date d'échéance.

En outre, le Client est tenu de rembourser l'intégralité des frais de recouvrement raisonnables engagés par le Fournisseur sur justificatifs, notamment en cas de recours à un prestataire de recouvrement externe ou à des conseils juridiques, y compris lorsque ces frais excèdent tout montant forfaitaire.

Ces sommes demeurent dues en totalité, y compris en cas de paiement partiel à l'échéance.

### 4.7. Suspension des Services

En cas de retard de paiement de trente (30) jours ou plus sur toute Redevance due, le Fournisseur peut, sans préjudice de ses autres droits et recours, suspendre tout ou partie des Services jusqu'au paiement intégral des sommes exigibles, sous réserve d'avoir adressé au Client un préavis écrit d'au moins dix (10) jours, conformément à l'article « Notifications ».

## 5. Garanties

### 5.1. Garanties mutuelles

Chaque Partie déclare et garantit qu'elle a pleinement le droit et le pouvoir de conclure le présent Accord et d'exécuter ses obligations.

### 5.2. Garanties du Fournisseur

Le Fournisseur garantit que : (i) les Services, utilisés correctement, fonctionneront substantiellement conformément à la Documentation / aux Spécifications / au Contrat de Services ; et (ii) les Services font l'objet de méthodes standard d'analyse antivirus destinées à détecter et supprimer les logiciels malveillants.

LE FOURNISSEUR NE GARANTIT PAS QUE LES SERVICES FONCTIONNERONT DE MANIÈRE ININTERROMPUE OU SANS ERREUR. LE FOURNISSEUR NE CONTRÔLE PAS ET NE PEUT PAS GARANTIR LE FLUX DE DONNÉES À DESTINATION OU EN PROVENANCE DU RÉSEAU DU FOURNISSEUR OU DU CLIENT ET DES AUTRES PARTIES D'INTERNET. LES GARANTIES ÉNONCÉES DANS LE PRÉSENT ARTICLE SE SUBSTITUENT À TOUTE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE, LÉGALE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES IMPLICITES D'EXACTITUDE, DE JOUISSANCE PAISIBLE, DE NON-CONTREFAÇON, DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER.

## 6. Confidentialité

### 6.1. Confidential Information

Chaque Partie s'engage : (a) à ne pas utiliser ni divulguer à des tiers les Informations Confidentielles divulguées par la Partie Divulgateuse à des fins autres que celles envisagées par le présent Accord, et (b) à protéger les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateuse avec au moins le même degré de soin qu'elle accorde à la protection de ses propres Informations Confidentielles, et en tout état de cause à déployer des efforts commercialement raisonnables. Les obligations de confidentialité du présent Accord ne s'appliquent pas aux informations reçues par la Partie Réceptrice qui : (a) ont été régulièrement reçues par la Partie Réceptrice d'un tiers sans obligation de confidentialité ; (b) sont ou deviennent publiques autrement que par une divulgation non autorisée ; ou (c) doivent être divulguées en application d'une loi, d'une réglementation ou d'une décision judiciaire, étant précisé que, pour chacune des exceptions susmentionnées, la Partie Réceptrice en informera la Partie Divulgateuse préalablement à toute divulgation.

### 6.2. Divulgence contrainte

La Partie Réceptrice peut divulguer des Informations Confidentielles de la Partie Divulgateuse si elle y est contrainte par la loi, à condition d'en informer préalablement la Partie Divulgateuse (dans la mesure où la loi le permet) et de lui apporter une assistance raisonnable, aux frais de la Partie Divulgateuse, si celle-ci souhaite s'opposer à la divulgation. Si la Partie Réceptrice est contrainte par la loi de divulguer les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateuse dans le cadre d'une procédure civile à laquelle la Partie Divulgateuse est partie, et que la Partie Divulgateuse ne s'oppose pas à la divulgation, la Partie Divulgateuse remboursera à la Partie Réceptrice ses frais raisonnables engagés pour compiler et permettre un accès sécurisé à ces Informations Confidentielles.

## 7. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

### 7.1. Indemnisation pour atteinte aux droits de propriété intellectuelle

Le Fournisseur indemnifiera le Client de toute action intentée par un tiers contre le Client dans la mesure où elle est directement fondée sur une allégation selon laquelle l'utilisation des Services porte atteinte à un droit de propriété intellectuelle enregistré dans un pays signataire et appliquant la Convention de Paris, et prendra en charge les dommages et intérêts ou frais (y compris les honoraires d'avocat raisonnables) supportés par le Client dans le cadre du règlement de cette action ou définitivement prononcés contre le Client, à condition que le Client :

- Notifie promptement le Fournisseur de toute telle action ;
- Accorde au Fournisseur plein pouvoir, informations et assistance pour défendre cette réclamation ;
- Accorde au Fournisseur le contrôle exclusif de la défense de cette réclamation et de toutes les négociations en vue de son compromis ou règlement.

### 7.2. Exceptions

Le Fournisseur n'aura aucune obligation d'indemnisation ni aucune autre responsabilité au titre du présent Accord dans la mesure où la réclamation est fondée sur : (i) des Services modifiés par une personne autre que le Fournisseur ; (ii) l'utilisation d'une version autre que la version alors actuelle de tout client lourd ou plug-in fourni au Client pour accéder aux Services et les utiliser, si la contrefaçon aurait pu être évitée en utilisant la version en cours et que cette version a été mise à disposition du Client ; (iii) l'utilisation des Services conjointement avec d'autres logiciels, matériels ou données du Client, lorsque cette utilisation est à l'origine de la réclamation pour contrefaçon ; (iv) l'utilisation des Services de manière non conforme à leur Documentation ; ou (v) l'utilisation des Services autrement qu'expressément autorisée par le présent Accord.

### 7.3. Recours

Si le Fournisseur détermine que les Services sont susceptibles de faire l'objet d'une réclamation pour contrefaçon, le Fournisseur peut, à sa seule discrétion : (i) remplacer ou modifier les Services ; (ii) acquérir le droit pour le Client de continuer à utiliser les Services ; ou (iii) mettre fin à l'accès aux Services et rembourser au Client un prorata des Redevances non utilisées. LE PRÉSENT ARTICLE DÉFINIT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR ET LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT CONCERNANT TOUTE RÉCLAMATION POUR ATTEINTE AUX DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE PAR LES SERVICES OU TOUT MATÉRIEL OU SERVICE FOURNI DANS LE CADRE DU PRÉSENT ACCORD.

### 7.4. Indemnisation du Client

Le Client indemnifiera le Fournisseur de toute action intentée par un tiers contre le Fournisseur dans la mesure où elle est directement fondée sur une allégation résultant de : (i) tout accès aux Données Client ou leur utilisation avec les Services ; ou (ii) la modification ou l'utilisation des Services avec des applications du Client, à condition que le Fournisseur : (a) notifie promptement le Client de toute telle action ; (b) accorde au Client plein pouvoir, informations et assistance pour défendre cette réclamation ; et (c) accorde au Client le contrôle exclusif de la défense de cette réclamation et de toutes les négociations en vue de son compromis ou règlement.

## 8. RESPONSABILITE

### 8.1. Limitation de responsabilité

SAUF STIPULATION EXPRESSE CONTRAIRE DANS LE PRÉSENT ACCORD, LE FOURNISSEUR NE SERA PAS RESPONSABLE DES PERTES OU DOMMAGES QUI POURRAIENT RÉSULTER DE L'UTILISATION DES SERVICES PAR LE CLIENT. LE FOURNISSEUR NE SERA PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, PUNITIFS, ACCESSOIRES, CONSÉCUTIFS OU EXEMPLAIRES (Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LA PERTE DE BÉNÉFICES), QUELLE QUE SOIT LA FORME DE L'ACTION, QUE CE SOIT EN VERTU D'UN CONTRAT, D'UN DÉLIT CIVIL OU AUTREMENT, MÊME SI LE FOURNISSEUR A ÉTÉ INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

CETTE LIMITATION NE S'APPLIQUE PAS AUX OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR AU TITRE DE L'ARTICLE 7.

SAUF POUR LES OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR AU TITRE DE L'ARTICLE 7, LA RESPONSABILITÉ TOTALE ET GLOBALE DU FOURNISSEUR AU TITRE DE CHAQUE BON DE COMMANDE POUR LES DOMMAGES-INTÉRÊTS, QUELLE QUE SOIT LA FORME DE L'ACTION, NE POURRA PAS DÉPASSER LES MONTANTS PAYÉS AU TITRE DU BON DE COMMANDE CONCERNÉ POUR LES SERVICES AU COURS DES 12 MOIS PRÉCÉDANT IMMÉDIATEMENT L'ÉVÉNEMENT AYANT DONNÉ LIEU À LA RESPONSABILITÉ.

### 8.2. Fraude et faute lourde

AUCUNE DISPOSITION DU PRÉSENT ACCORD NE LIMITE NI N'EXCLUT LA RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR EN CAS DE FRAUDE, OU DE RESPONSABILITÉ RÉSULTANT D'UN COMPORTEMENT DÉLIBÉRÉ, D'UNE FAUTE LOURDE, OU DANS LA MESURE OÙ UNE TELLE LIMITATION OU EXCLUSION EST CONTRAIRE AUX DISPOSITIONS DU DROIT IMPÉRATIF.

## 9. DONNEES DU CLIENT

### 9.1. Données opérationnelles ; Retours

Le Fournisseur collectera automatiquement les informations associées à l'accès et à l'utilisation des Services par le Client, notamment la télémétrie applicative, les adresses IP, les configurations IP, les sessions sauvegardées, les ports ouverts, les Identifiants, les métadonnées réseau, et le système d'exploitation, l'état, la version et la configuration de l'appareil, ainsi que, lors de l'utilisation de l'IA Générative, les saisies des utilisateurs, les saisies augmentées, les réponses et les résultats (collectivement, les « Données Opérationnelles »). Le Fournisseur peut utiliser les Données Opérationnelles pour surveiller, analyser, développer, soutenir ou améliorer les Services. Le Client accorde au Fournisseur le droit d'utiliser toute suggestion, amélioration, demande, recommandation, correction ou autre retour fourni par le Client concernant les Services aux fins d'amélioration de ceux-ci.

### 9.2. Données du Client

À l'exception des Données Opérationnelles, le Client est propriétaire de l'ensemble des contenus, informations, matériaux et droits de propriété intellectuelle fournis par le Client dans le cadre de son utilisation des Services (les « Données Client »). Le Client est seul responsable de : (i) la fourniture et l'utilisation des Données Client avec les Services ; (ii) l'exactitude, la qualité et le contenu des Données Client ; (iii) l'évaluation de l'adéquation des Services à l'usage envisagé par le Client ; et (iv) l'obtention de tous les droits, consentements et autorisations nécessaires. Le Client respectera l'ensemble des lois applicables dans le cadre de la fourniture et de l'utilisation des Données Client en relation avec les Services. Le Client accorde au Fournisseur une licence mondiale, irrévocable, non cessible (sauf dans les conditions autorisées par le présent Accord), sous-licenciable et non exclusive pour accéder, récupérer, stocker, copier, afficher, distribuer, transmettre et utiliser de toute autre manière les Données Client associées aux Services, dans les cas suivants :

- (a) Dans le cadre du maintien, de la fourniture et/ou de la mise à disposition des Services ; et
- (b) Dans la mesure raisonnablement nécessaire pour coopérer avec des demandes gouvernementales légitimes, des assignations ou des décisions judiciaires, à condition que le Fournisseur informe le Client dans un délai raisonnable de la demande afin de lui permettre de solliciter une ordonnance de protection ou tout autre recours approprié, sauf si le Fournisseur est légalement dans l'impossibilité de le faire..

### 9.3. Sous-traitance du traitement des données

Le Client reconnaît et accepte que les Données Client seront hébergées et stockées par des partenaires d'hébergement tiers du Fournisseur. Le Client consent également à ce que le Fournisseur transfère ses droits et obligations relatifs au traitement des Données Personnelles du Client à un ou des tiers et/ou engage un ou des tiers. Le Fournisseur informera dûment le Client de ce transfert et/ou de cet engagement ainsi que de l'identité de ce(s) tiers. Ce transfert et/ou cet engagement n'affecte en aucune façon les obligations du Fournisseur envers le Client. Le Fournisseur imposera aux tiers engagés pour le traitement des données les mêmes responsabilités et obligations que celles qui lui incombent en vertu du présent Accord en ce qui concerne le traitement des Données Personnelles du Client.

### 9.4. Politique de confidentialité

Le Fournisseur collectera et traitera toute Donnée Opérationnelle qualifiant de Données Personnelles conformément à sa Politique de Confidentialité alors en vigueur, disponible à l'adresse <https://bizzdesign.com/legal/privacy-policy>.

### 9.5. Sécurité

Le Fournisseur maintiendra des mesures de sécurité administratives, physiques et techniques raisonnables pour la protection de la sécurité, de la confidentialité et de l'intégrité des Données Client. Le Fournisseur se conformera à sa politique de sécurité de l'information alors en vigueur, telle que modifiée périodiquement et disponible sur demande (sous réserve d'un accord de confidentialité écrit entre les Parties).

## 10. COMPOSANTS IA ET CONTENUS GÉNÉRÉS PAR IA

### 10.1. Contenus Générés par IA

Les Services peuvent inclure des composants utilisant l'intelligence artificielle (« IA ») pour générer du contenu (« Contenu Généré par IA »), soit à partir des saisies des utilisateurs, soit à partir d'informations contextuelles dérivées des contenus fournis par le Client. Le Fournisseur collectera automatiquement les informations associées aux saisies des utilisateurs, aux saisies augmentées, aux réponses et aux résultats dans le cadre des Données Opérationnelles telles que définies à l'article « Données Opérationnelles ; Retours ». Le Contenu Généré par IA est fourni « en l'état » et sans aucune garantie, expresse ou implicite, y compris, sans s'y limiter, les garanties implicites de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier et de non-contrefaçon. Le Fournisseur ne fait aucune déclaration ni ne donne aucune garantie quant à l'exactitude, l'exhaustivité, la fiabilité ou la pertinence du Contenu Généré par IA, et ne sera pas responsable des dommages, y compris, sans s'y limiter, les dommages directs, indirects, accessoires, spéciaux, consécutifs ou punitifs, découlant de l'utilisation du Contenu Généré par IA ou en lien avec celle-ci.

### 10.2. Rôle d'intégrateur

Aux fins du Règlement UE sur l'IA, le Fournisseur agit uniquement en qualité d'intégrateur de composants IA et ne développe ni ne modifie les technologies IA sous-jacentes. Le rôle du Fournisseur se limite à l'intégration de ces composants dans les Services.

### 10.3. Traitement des données

Les Contenus Générés par IA nécessiteront la transmission des Données Client vers des emplacements autres que l'Emplacement de Stockage de Données associé visé dans le présent Accord, ainsi que leur stockage et traitement temporaires dans ces emplacements. À la demande du Client, le Fournisseur lui communiquera une liste à jour de ses sous-traitants. Le Fournisseur prendra des mesures raisonnables pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données Client lors de ce traitement. Le Client déclare et garantit en outre que les saisies des utilisateurs lors de l'utilisation des composants IA ne contiennent aucune donnée personnelle au sens de l'article 4 du RGPD. Le Client indemnisera intégralement le Fournisseur contre toute réclamation de tiers (y compris des autorités de contrôle de la protection des données) découlant du non-respect par le Client du présent article.

### 10.4. Consentement explicite

En utilisant les Contenus Générés par IA, le Client reconnaît et accepte les conditions du présent article ainsi que les conditions pertinentes du fournisseur IA concerné (<https://aws.amazon.com/service-terms/> for AWS/Bedrock and <https://www.microsoft.com/licensing/terms/productoffering/onlineservices> for Azure AI).

### 10.5. Désactivation de l'accès à l'IA

À la demande écrite du Client, le Fournisseur désactivera l'accès aux fonctionnalités de Contenus Générés par IA dans les Services.

## 11. PRODUITS TIERS

Les Services peuvent inclure ou être fournis conjointement avec des logiciels, outils ou composants open source développés par des tiers. L'utilisation de tout Produit Tiers est entièrement laissée à la discrétion du Client, lequel reconnaît être seul responsable de la décision de les utiliser ou non.

Les Produits Tiers peuvent être soumis à des conditions de licence séparées, notamment des Contrats de Licence Utilisateur Final (« CLUF »), qui seront soit référencés dans le Bon de Commande applicable, soit communiqués séparément au Client pour accord. Ces conditions et CLUF tiers, dans la mesure où ils s'imposent au Fournisseur en vertu de ses accords avec les propriétaires tiers concernés, s'imposeront également au Client.

Le Fournisseur ne donne aucune garantie et n'assume aucune responsabilité concernant les Produits Tiers, notamment en ce qui concerne leur disponibilité, leurs performances, leur compatibilité ou leur support continu. L'utilisation de ces produits s'effectue aux risques et périls du Client et est régie exclusivement par les conditions du tiers concerné.

Dans le cas où le Fournisseur ne serait plus autorisé à distribuer, soutenir ou maintenir un Produit Tiers particulier en raison de l'expiration ou de la résiliation de l'accord Produit Tiers ou de l'accord correspondant, le Fournisseur pourra, dans la mesure du possible, proposer au Client un substitut commercialement raisonnable sans perte matérielle de fonctionnalité. Le Client aura la faculté d'accepter ou de refuser ce substitut à sa seule discrétion.

En l'absence d'acceptation d'un substitut, l'unique obligation du Fournisseur et le recours exclusif du Client seront un remboursement au prorata de tous les frais prépayés pour la partie non utilisée du Produit Tiers concerné, sauf si aucun frais de licence séparé ne s'applique au Produit Tiers. En aucun cas le Fournisseur ne sera tenu de continuer à fournir l'accès à un Produit Tiers après l'expiration ou la résiliation de ses droits de distribution.

## 12. DIVERS

### 12.1. Cession

Aucune des Parties ne peut céder, transférer ou autrement disposer de tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent Accord, que ce soit par effet de la loi ou autrement, sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie, lequel ne saurait être refusé ou retardé de manière déraisonnable.

Par dérogation à ce qui précède, chaque Partie est autorisée à céder le présent Accord dans son intégralité, y compris l'ensemble des Bons de Commande en vigueur, sans le consentement préalable de l'autre Partie, dans les cas suivants : (i) au profit de l'une de ses Affiliées ; ou (ii) dans le cadre d'une fusion, acquisition, scission, réorganisation d'entreprise ou de la cession de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actifs, sous réserve que le cessionnaire ne soit pas un concurrent direct de la Partie non cédante.

Toute cession effectuée en violation du présent article sera nulle et sans effet.

Le seul et unique recours de la Partie non-cédante en cas de violation de la présente clause sera le droit de résilier le présent Accord par notification écrite adressée à la Partie cédante.

Sous réserve de ce qui précède, le présent Accord lie et bénéficiera aux Parties ainsi qu'à leurs successeurs et ayants droit autorisés.

### 12.2. Entrepreneurs indépendants

Les Parties reconnaissent agir en qualité d'entrepreneurs indépendants. Aucune stipulation du présent Accord ne saurait être interprétée comme créant une relation de mandant-mandataire, de partenariat, de société commune ou de lien de subordination entre les Parties. Aucune Partie n'est habilitée à engager l'autre Partie ni à contracter d'obligations en son nom.



**ANNEXE A – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES**

SI LE FOURNISSEUR EST IMMATRICULE EN	LE DROIT APPLICABLE EST	LA JURIDICTION COMPETENTE EST
France	France	Tribunal Judiciaire de Paris
Australie	NSW - Australia	NSW - Australia
Singapour	Singapour	Singapour
Etats Unis	Etat du Massachusetts	Etat du Massachusetts Chaque Partie renonce à tout droit à un procès devant jury dans toute procédure découlant du présent contrat
Mexique	Mexique	Mexico City
Brésil	Brésil	Sao Paulo
Italie	Italie	Milan
Royaume Uni	Angleterre et Pays de Galles	Londres
Allemagne	Allemagne	Berlin
Maroc	Maroc	Casablanca
Pays-Bas	Pays-Bas	Almelo
Belgique	Belgique	Bruxelles
Canada	Province de l'Ontario et Canada	Ontario
Indes	Indes	Le Centre d'arbitrage international de Singapour (« SIAC »), conformément au Règlement d'arbitrage du Centre d'arbitrage international de Singapour (« Règlement du SIAC ») actuellement en vigueur, lequel est réputé incorporé par référence dans la présente clause. Le siège de l'arbitrage sera Singapour. La langue de l'arbitrage sera l'anglais.
Arabie Saoudite	Royaume d'Arabie Saoudite	Tribunal ou instance judiciaire saoudienne compétente
Emirats Arabes Unis	Dubaï International Financial Center ("DIFC")	Le Centre d'arbitrage international de Singapour (« SIAC »), conformément au Règlement d'arbitrage du Centre d'arbitrage international de Singapour (« Règlement du SIAC ») actuellement en vigueur, lequel est réputé incorporé par référence dans la présente clause. Le siège de l'arbitrage sera Singapour. La langue de l'arbitrage sera l'anglais.

## CHAPITRE 2 – CONDITIONS SPECIFIQUES AU SERVICE SAAS

Les stipulations du présent Chapitre 2 – Services SaaS s'appliquent en complément des conditions générales figurant dans le corps principal du présent Accord.

Elles ont pour objet de régir spécifiquement les conditions de fourniture, d'accès et d'utilisation de tout Service SaaS fourni par le Fournisseur au Client dans le cadre du présent Accord.

En cas de contradiction, les stipulations du présent Chapitre 2 prévaudront pour tout ce qui concerne les Services SaaS.

### 1. DEFINITIONS

- **Service Bureau** désigne toute activité consistant à traiter des données pour le compte de tiers et/ou à agréger et traiter des données appartenant à des tiers.
- **Entités contrôlées par le Client** désigne l'ensemble des entités qui, à la date d'entrée en vigueur du présent Accord, sont contrôlées par le Client, aussi longtemps que ce contrôle est maintenu par le Client.
- **Accès de Tiers** désigne tout accès aux Services par des tiers, étant précisé que les « Tiers » s'entendent de toute entreprise, entité gouvernementale, personne physique ou morale, ou autre entité qui ne constitue pas le Client au sens du présent Accord.

### 2. PROVISIONS OF SAAS SERVICES

#### 2.1. Droits d'utilisation

Sous réserve du paiement par le Client des Frais convenus, le Fournisseur accorde au Client une licence non exclusive et non cessible pour accéder et utiliser le Service SaaS, conformément au présent Accord et à la Documentation applicable, pour la durée spécifiée dans le Bon de Commande applicable, et uniquement à des fins commerciales internes du Client ou de ses Affiliées.

La licence est accordée pour le territoire du monde entier, sous réserve des limitations imposées par les réglementations applicables en matière de contrôle des exportations et/ou de commerce, et si applicable, est strictement limitée au périmètre défini dans le Bon de Commande.

Dans le cas où le Client dépasserait le périmètre sous licence défini dans le Bon de Commande, le Fournisseur se réserve le droit de facturer des Frais supplémentaires aux prix en vigueur à la date de régularisation, sans limiter les autres droits ou recours du Fournisseur.

Seuls les Utilisateurs autorisés peuvent utiliser le Service SaaS, conformément aux droits et obligations accordés dans le présent Accord, et le Client est entièrement responsable de leurs actions et de la sécurité de leurs identifiants de connexion.

Sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande, le Service SaaS est licencié par Utilisateur pour le nombre d'Utilisateurs achetés.

Des abonnements supplémentaires peuvent être ajoutés pendant la durée aux tarifs alors en vigueur du Fournisseur, au prorata de la durée restante.

Les abonnements sont attribués au nombre spécifié d'Utilisateurs et ne peuvent être partagés, mais peuvent être réattribués pour remplacer d'anciens Utilisateurs.

#### 2.2. Droits d'utilisation étendus

##### 2.2.1. Service Bureau

Les licences relatives au Service SaaS visées dans le présent Accord incluent un droit d'utilisation étendue. Sous réserve que le Client ne soit pas en défaut au titre du présent Accord, il peut utiliser le Service SaaS dans le cadre de la fourniture de Services Bureau au bénéfice de ses filiales. Le Client sera responsable de s'assurer que tout accès et utilisation du Service SaaS par ces tiers est en tout temps conforme aux conditions du présent Accord.

##### 2.2.2. Accès de tiers

Sous réserve que le Client respecte ses obligations stipulées au présent Accord, ses Filiales à accéder au Service SaaS, uniquement de manière compatible avec l'utilisation du Service SaaS par le Client conformément aux droits accordés dans le présent Accord. Aux fins du présent droit d'utilisation étendue, les sous-traitants du Client qui, sous la direction du Client, se voient accorder un accès temporaire au Service SaaS pour remplir une obligation résultant d'une relation contractuelle avec le Client, ne sont pas considérés comme des Tiers.

### 3. NON-CESSION DES DROITS

Le Fournisseur conserve la pleine propriété de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Service SaaS, à la Documentation et aux matériaux associés. Le Client reçoit uniquement les droits d'utilisation du Service SaaS décrits dans le présent Accord ; aucun droit de propriété sur le Service SaaS n'est transféré. Le Client conserve tous les droits et la propriété de tout contenu créé dans le cadre de son utilisation du Service SaaS.

### 4. RESTRICTIONS

Le Client doit se conformer à toutes les lois applicables et, sauf stipulation contraire dans un Bon de Commande ou dans la section « Droits d'utilisation étendus » ci-dessus, ne doit pas :

- Utiliser le Service SaaS au-delà de ce que l'Accord autorise ;
- Utiliser le Service SaaS en tant que Service Bureau, en tant que fournisseur de services applicatifs, pour fournir des services de conseil ou de formation à des tiers ou dans le cadre d'un arrangement commercial de partage de temps ;
- Revendre, louer, sous-licencier ou partager les services avec des tiers, sauf autorisation expresse ; – Effectuer de l'ingénierie inverse, modifier ou copier le Service SaaS ou en créer des œuvres dérivées ;
- Porter atteinte au Service SaaS ou aux données ou les perturber, notamment par un accès non autorisé, la transmission de logiciels malveillants ou des tests de pénétration sans consentement ;
- Partager des données de performance du Service SaaS ;
- Accéder au Service SaaS pour créer un produit ou service concurrent, ou copier des fonctionnalités, des fonctions ou des éléments graphiques du Service SaaS ;
- Utiliser le Service SaaS pour stocker ou transmettre des contenus illicites, offensants ou portant atteinte à des droits.

### 5. Suspension des Services et de l'accès au SaaS

Le Fournisseur peut suspendre l'accès du Client / le Service SaaS (i) en cas de non-conformité avec le présent Accord, notamment en cas de défaut de paiement par le Client, ou pour : (ii) se conformer à toute loi, réglementation, décision gouvernementale ou judiciaire ; ou (iii) prévenir toute dégradation du Service SaaS causée par le Client.

Le Fournisseur rétablira promptement le Service SaaS dès que la cause de la suspension aura été levée.

## 6. Niveau de service

Le Service SaaS sera fourni conformément aux engagements de niveau de service applicables définis par le Fournisseur pour chaque Service SaaS, tels qu'énoncés dans l'Accord de Niveau de Service (SLA) applicable et joint à l'Annexe B, laquelle est contraignante pour les Parties. Le Client s'engage à notifier promptement au Fournisseur toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être susceptible d'affecter les niveaux de service convenus ou la disponibilité du Service SaaS. Le Fournisseur ne sera pas responsable des indisponibilités ou des problèmes de performance causés par des facteurs indépendants de sa volonté raisonnable, notamment les défaillances d'infrastructure tierce, les opérations de maintenance, les interruptions internet ou réseau, ou les cas de force majeure.

.....

**ANNEXE B – ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE APPLICABLE AU SAAS (SLA)**

Voir document SLA séparé

## CHAPITRE 3 – CONDITIONS SPECIFIQUES AUX SERVICES PROFESSIONNELS

Les dispositions du présent Chapitre 3 – Conditions des Services Professionnels s'appliquent en complément des conditions générales énoncées dans le corps principal du présent Accord. Elles régissent spécifiquement la fourniture de tout service par le Fournisseur au Client, quelle que soit la nature, le périmètre ou la durée de ces services.

### 1. DEFINITIONS

- **Consultants** désigne les consultants déployés par le Fournisseur.
- **Engagement** désigne le nombre de jours de conseil identifié dans le Bon de Commande.
- **Exécution de Travaux (PoW)** désigne un engagement dans le cadre duquel le Fournisseur s'engage à livrer des Livrables ou résultats spécifiques tels que définis dans l'Énoncé des Travaux applicable, conformément aux Spécifications, au périmètre, aux délais et aux critères d'acceptation convenus. Un résultat défini est dû, et le risque de succès incombe au Fournisseur.
- **Jour Ouvré** désigne tout jour de travail normal au cours duquel les banques sont ouvertes dans le pays dans lequel les Services Professionnels sont fournis.
- **Jour de Conseil** désigne 8 heures de travail effectuées entre 9h et 18h un Jour Ouvré.
- **Livrables** fait partie de l'Exécution des Travaux (uniquement) et désigne tout produit de travail spécifique (y compris, sans s'y limiter, les configurations, les développements spécifiques et les personnalisations) ou toute documentation sur mesure développée et fournie par le Fournisseur au Client conformément aux Spécifications, résultant des travaux réalisés. En aucun cas les produits ou la documentation standard du Fournisseur ne seront considérés comme des Livrables, car ils ne sont pas créés ni développés dans le cadre du présent Accord.
- **Mise en Production** désigne la date à laquelle le Client commence à utiliser les Livrables, ou toute partie de ceux-ci, dans un environnement en production pour des fins opérationnelles ou commerciales. La Mise en Production constitue l'acceptation inconditionnelle des Livrables par le Client, sauf si le Client a exprimé par écrit, et le Fournisseur a formellement accepté, des réserves spécifiques concernant des non-conformités substantielles avant cette utilisation. Aucune Mise en Production ne sera réputée intervenir avec des réserves, sauf si celles-ci sont clairement documentées par écrit et expressément reconnues par le Fournisseur.
- **Période** désigne la période pendant laquelle l'Engagement doit être exécuté, telle qu'identifiée (le cas échéant) dans le présent Accord.
- **Proposition** désigne toute proposition du Fournisseur au Client relative à la fourniture de Services Professionnels.
- **Spécifications** fait partie de l'Exécution des Travaux (uniquement) et désigne la définition formelle des travaux que le Fournisseur est tenu d'effectuer. Les Spécifications peuvent consister en un ensemble d'éléments fonctionnels et/ou techniques à livrer dans le cadre des Livrables et sont généralement définies dans l'Énoncé des Travaux. Le Client peut identifier certaines fonctionnalités dans les Spécifications comme essentielles. Une fois approuvées, les Spécifications constituent le référentiel sur la base duquel l'acceptation par le Client est évaluée. Si aucune Spécification n'est formellement approuvée par les Parties, la description fournie dans la proposition du Fournisseur servira de référence pour le périmètre des travaux.
- **Ordre de Service ou Statement of Work (SOW)** fait partie de l'Exécution des Travaux (uniquement) et désigne le document convenu entre les Parties qui définit le périmètre des Services à exécuter par le Fournisseur, y compris les Livrables associés, les délais et les Spécifications. L'Énoncé des Travaux fait partie intégrante d'un Bon de Commande et constitue le référentiel principal pour la définition des obligations du Fournisseur.
- **Régie (T&M)** désigne un engagement dans le cadre duquel le Fournisseur exécute des Services et facture au Client le temps effectivement passé et les matériaux utilisés, aux tarifs et conditions convenus dans le Bon de Commande applicable. Aucun résultat ni aucun Livrable spécifique n'est dû au-delà de l'exécution diligente des activités convenues. Les engagements en Régie ne sont pas soumis à acceptation.

Sauf indication expresse contraire dans les titres ou dans le corps du présent Chapitre 3, les dispositions de ce Chapitre s'appliquent indistinctement aux engagements en Régie et aux engagements d'Exécution de Travaux. Toutes dispositions contenues dans des sections, chapitres ou sous-chapitres spécifiques de ce Chapitre 3 expressément identifiées comme se rapportant à l'un de ces types d'engagement, que ce soit par la formulation dans le corps du texte ou par indication entre parenthèses telle que « (T&M) » ou « (PoW) » dans le titre, s'appliquent uniquement à ce type d'engagement spécifique et ne s'étendent pas à l'autre.

### 2. Exécution des Services Professionnels

#### 2.1. Régie (T&M)

##### 2.1.1. Périmètre des Services

Le Fournisseur fournira les Services Professionnels des Consultants tels que définis dans l'Accord pour exécution pendant la Période. Les Services Professionnels du Fournisseur se limiteront au conseil et au support, et le Fournisseur ne sera pas tenu de fournir plus que l'Engagement au titre de l'Accord concerné. Tous les Services Professionnels seront fournis exclusivement sur une base Régie. Les seuls livrables au titre de l'Accord concerné sont le nombre de jours compris dans l'Engagement. Ainsi, les Parties conviennent expressément qu'aucune disposition légale relative aux contrats d'entreprise – notamment les dispositions relatives à la réception et aux garanties – ne s'appliquera aux prestations fournies dans le cadre du présent Accord. Dans la mesure où le terme « Projet » est utilisé dans l'Accord concerné, il ne vise pas à décrire un livrable défini devant être fourni par le Fournisseur.

Les plannings sont coordonnés et convenus entre le Client et le Fournisseur par écrit. Le Client et le Fournisseur décident conjointement de l'attribution des tâches au Consultant. Le Client assume la responsabilité globale de la gestion du projet et de l'atteinte des objectifs du projet. Le Fournisseur apportera son soutien au Client à cet égard et selon ses instructions.

##### 2.1.2. Engagement

Sauf accord contraire dans le Bon de Commande ou le Contrat de Services, seuls les Jours de Conseil fournis pendant la Période seront facturés au Client – aucune obligation supplémentaire n'incombera à l'une ou l'autre Partie pour les Jours de Conseil non fournis pendant la Période.

### 2.1.3. Mauvaise exécution

- **Qualité des Services** : Le Fournisseur déclare et garantit qu'il exécutera les Services avec soin et compétence, en utilisant des Consultant(s) qualifiés, dotés de la compétence, de la diligence, des qualifications et de l'expertise requises.
- **Responsabilité en cas de mauvaise exécution** : Si le Fournisseur exécute les Services de manière défectueuse ou en violation de l'Accord, le Client peut procéder conformément à la section Qualité d'exécution - Remplacement ci-dessous OU demander la correction dans un délai raisonnable sans frais supplémentaires, à condition que le Client notifie le Fournisseur par écrit sans délai indu et au plus tard deux semaines après avoir pris connaissance ou négligemment omis de détecter le défaut. Si le défaut n'est pas corrigé dans un délai de grâce raisonnable supplémentaire pour des raisons imputables au Fournisseur, et que la partie défectueuse est inutilisable et sans intérêt pour le Client, le Client peut réduire la rémunération convenue en conséquence. Tout autre recours pour vices est exclu, sauf en cas de dol, faute lourde, dissimulation frauduleuse ou dommage corporel. Le droit à la résiliation extraordinaire pour cause demeure intact.

## 2.2. Exécution de Travaux (PoW)

### 2.2.1. Périmètre des Services

Le Fournisseur fournira les Travaux devant être réalisés par les Consultants pendant la Période, y compris la livraison de tout Livrable à la Date de Livraison, telle que définie dans l'Énoncé des Travaux ou le Bon de Commande. Le cas échéant, les jalons seront basés sur le calendrier défini dans l'Énoncé des Travaux concerné. Le Fournisseur exécutera les Travaux conformément aux règles de bonne pratique professionnelle et en tenant compte de l'état reconnu de l'art et des techniques applicables à la Date d'Entrée en Vigueur du Bon de Commande. Le Fournisseur exécutera les Travaux conformément à l'objet de l'Énoncé des Travaux, de la Proposition ou de tout autre accord applicable, pendant les heures de travail normales, soit à distance, soit en présentiel sur le site du Client ou au lieu convenu.

### 2.2.2. Acceptation

Les Livrables seront soumis à l'acceptation formelle du Client. Sauf accord contraire, le Client disposera d'une période raisonnable n'excédant pas deux (2) semaines à compter de la livraison pour inspecter les Livrables au regard des Spécifications et critères de test convenus (par exemple données de test, cas de test). Les Livrables seront réputés non acceptés s'ils présentent des défauts substantiels, c'est-à-dire des défauts empêchant ou altérant significativement l'utilisation prévue des Livrables. Les défauts non substantiels (problèmes mineurs n'altérant pas substantiellement la fonctionnalité) n'autorisent pas le Client à refuser l'acceptation, mais seront documentés et corrigés dans un délai raisonnable. Si des défauts substantiels sont identifiés et dûment notifiés dans la période d'inspection, le Client peut refuser l'acceptation jusqu'à ce que ces défauts soient corrigés. La période d'inspection sera prolongée pour une période raisonnable.

Si aucun défaut substantiel n'est signalé dans la période d'inspection, les Livrables seront réputés acceptés. L'acceptation sera également réputée intervenir, même sans déclaration formelle du Client, si :

- Le Client utilise les Livrables à des fins de production (à l'exclusion des tests ou de la limitation des dommages) ; ou
- Le Client omet de signaler tout défaut substantiel dans la période d'inspection ; ou
- Le Client agit de toute autre manière impliquant l'acceptation.

### 2.2.3. Recours en cas de défauts/erreurs

Si les Livrables sont défectueux, le Fournisseur, à son choix, (i) corrigera le défaut ou (ii) réexécutera ou remplacera la partie défectueuse des Services ou Résultats de Travaux dans un délai raisonnable.

Si le défaut n'est pas corrigé dans un délai raisonnable, le Client accordera au Fournisseur un délai de grâce raisonnable par écrit.

Si le défaut n'est toujours pas corrigé après l'expiration de ce délai de grâce, le Client peut :

- Réduire la rémunération convenue proportionnellement, ou
- Réclamer des dommages et intérêts conformément aux limitations de responsabilité convenues, à condition d'avoir préalablement accordé au Fournisseur le délai de grâce susmentionné.

Tout autre recours, y compris le droit de rescision ou de substitution de performance, est exclu.

### 2.2.4. Procédure applicable aux demandes de changement

Chaque Partie peut proposer des modifications aux Travaux, Livrables, Période ou Dates de Livraison en soumettant par écrit un Document de Modification du Périmètre décrivant la modification demandée et suffisamment détaillé.

- A la demande du Client, celle-ci doit inclure les raisons et des détails suffisants pour permettre au Fournisseur d'en évaluer l'impact. Le Fournisseur évaluera la modification et répondra par une Proposition de Modification du Périmètre écrite, incluant l'impact attendu sur le périmètre, le prix et le délai.
- A la demande du Fournisseur, celle-ci doit inclure la justification, les implications, les services requis et tout ajustement du périmètre, du délai et du coût.

Si l'évaluation d'une demande du Client est susceptible de dépasser 8 heures, le Fournisseur peut facturer cet effort aux tarifs standard, sous réserve d'une approbation écrite préalable du Client. Les Parties examineront et discuteront des modifications proposées de bonne foi. Le Client doit approuver ou rejeter la Proposition de Modification du Périmètre par écrit dans les trois (3) Jours Ouvrés suivant sa réception. Si elle est acceptée, la modification doit être signée par les deux Parties et sera incorporée dans l'accord applicable. Si elle est rejetée, les conditions existantes demeurent inchangées. Aucune modification ne sera mise en œuvre avant d'avoir été convenue par écrit entre les deux Parties. Dans l'attente d'un tel accord, le Fournisseur continuera à exécuter les Travaux convenus sans incorporer les modifications proposées. Toutefois, le Fournisseur peut raisonnablement allouer des ressources internes à l'évaluation de la demande, à condition que cela n'affecte pas matériellement les Livrables ou délais convenus.

Aucune des Parties n'est tenue d'accepter une modification proposée, mais ne doit pas refuser ou retarder son consentement de manière déraisonnable.

Les modifications qui n'affectent pas la nature ou le périmètre des Travaux, des Livrables, de la Période ou des Dates de Livraison sont exclues de cette procédure et peuvent être convenues séparément par écrit.

### **2.2.5. Durée et résiliation**

L'Énoncé des Travaux, la Proposition ou tout autre accord dont les présentes conditions font partie prend fin à la livraison des Livrables, sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande ou le Contrat de Services concerné. Le Client a la faculté de mettre fin aux Travaux du Consultant du Fournisseur à tout moment moyennant un préavis écrit de dix (10) Jours Ouvrés au Fournisseur. Le Fournisseur a alors droit à la rémunération des travaux effectués jusqu'à la date de résiliation, ainsi qu'au remboursement des frais engagés. De plus, le Fournisseur peut réclamer la perte de bénéfices. Les Jours de Conseil prépayés et/ou engagés au titre de tout Contrat de Services ou Bon de Commande sont strictement non remboursables. En cas d'annulation, de résiliation ou de non-utilisation par le Client, aucun remboursement, avoir, report ni compensation ne sera dû pour ces montants prépayés ou exigibles. Lorsque le Contrat de Services ou le Bon de Commande applicable précise une date d'expiration pour l'utilisation des Jours de Conseil prépayés et/ou engagés, tous les jours non utilisés par le Client à cette date ou avant cette date expirent automatiquement. Le Fournisseur ne sera aucunement responsable de ces jours expirés.

## **3. OBLIGATIONS DU CLIENT**

### **3.1. Obligations du Client**

Le Client fournira à ses propres frais, en temps utile, les informations, matériels et équipements que le Fournisseur ou les Consultant(s) pourront raisonnablement exiger pour permettre au Fournisseur d'exécuter ses obligations et sera notamment responsable de l'exécution des Obligations du Client (le cas échéant) comme condition préalable à la bonne exécution par le Fournisseur de ses obligations.

### **3.2. Maintenance du Service SaaS**

Le cas échéant, le Client doit maintenir une souscription active au Service SaaS ou aux services de maintenance et de support.

Le Client est informé que le Fournisseur peut ne pas exécuter les Services Professionnels définis dans l'Accord si cette condition n'est pas remplie.

## **4. FRAIS DE DEPLACEMENT ET D'HEBERGEMENT**

Les frais de déplacement et d'hébergement seront facturés conformément à ce qui est prévu dans l'Énoncé des Travaux, la Proposition ou tout autre accord dont les présentes conditions font partie.

## **5. QUALITÉ D'EXÉCUTION – REMPLACEMENT**

Le Client notifie le Fournisseur par écrit toute insuffisance constatée dans l'exécution des Travaux ou Services réalisés par les Consultants, en précisant les éléments objectifs justifiant cette appréciation.

Si le Fournisseur reconnaît le bien-fondé de ce constat, il procède, selon les instructions du Client, au remplacement du Consultant concerné et met en œuvre tous les moyens raisonnables pour désigner un remplaçant dans les meilleurs délais, de manière à limiter toute perturbation dans la réalisation des Travaux.

## **6. DROITS D'UTILISATION**

### **6.1. Droits d'utilisation**

Le Fournisseur accorde au Client le droit non exclusif, perpétuel, irrévocable et non cessible d'utiliser le Service et/ou les Résultats de Travaux et Livrables, le cas échéant, à ses propres fins internes. Toute autre utilisation nécessite le consentement écrit exprès du Fournisseur. Dans la mesure où de nouveaux droits d'auteur (co-)détenus ou d'autres droits de propriété intellectuelle sur les Résultats des Services sont créés, l'ensemble des droits d'exploitation, de publication, de modification et de reproduction sera dévolu au Fournisseur conformément à la présente section.

### **6.2. Droits d'utilisation du Fournisseur**

Aucune disposition d'un Accord dont les présentes conditions font partie n'empêchera le Fournisseur ou les Consultants, à tout moment par la suite, d'utiliser des techniques de traitement de données, de programmation ou de développement logiciel, des outils, des idées et du savoir-faire qui existaient avant tout Accord dont les présentes conditions font partie ou qui ont été acquis pendant l'exécution des Services Professionnels, dans le cadre des activités normales du Fournisseur.

### **6.3. Droits d'utilisation du Client**

Aucune disposition d'un Accord dont les présentes conditions font partie ne sera interprétée de quelque manière que ce soit comme accordant au Client un droit d'utilisation sur les progiciels standard du Fournisseur. Ces licences sur les progiciels standard du Fournisseur seront en tout temps soumises à un accord de licence logicielle et de maintenance distinct entre le Fournisseur et le Client.

## **7. CONDITIONS GENERALES**

### **7.1. Non-Sollicitation**

Le Client s'engage à ne pas solliciter, attirer ni engager, directement ou indirectement, tout salarié ou sous-traitant du Fournisseur ayant participé à l'exécution des Services, pendant la durée de la Période et pendant une période de douze (12) mois à compter de la fin de celle-ci, sans le consentement écrit préalable du Fournisseur.

### **7.2. Remplacement de Consultants**

Dans le cas où l'un des Consultant(s) serait indisponible pour une période prolongée, le Fournisseur le remplacera par du personnel disposant de compétences et d'une expérience équivalentes et fournira, dans la mesure du possible, une période de chevauchement entre le Consultant sortant et le Consultant entrant, sans frais supplémentaires, dans la mesure jugée raisonnablement nécessaire par les deux Parties pour assurer la continuité des services et le respect des délais.

## CHAPITRE 4 – ON-PREM SOFTWARE TERMS

Les stipulations du présent Chapitre 4 s'appliquent en complément des conditions générales énoncées dans le corps principal du présent Accord. Elles régissent spécifiquement la fourniture, l'accès et l'utilisation de tout Logiciel On-Premise fourni par le Fournisseur dans le cadre du présent Accord.

### **1. DROIT D'UTILISATION DU LOGICIEL**

Sous réserve du paiement par le Client des Frais convenus, le Fournisseur accorde au Client une licence d'abonnement limitée, non exclusive, non sous-licenciable et non cessible pour utiliser les logiciels identifiés dans un Bon de Commande, y compris la Documentation associée livrée avec le Logiciel, pour la durée définie dans le Bon de Commande et uniquement pour les activités commerciales internes propres au Client. Le Client peut utiliser le Logiciel à ses fins internes sous réserve du présent Accord et de toute condition supplémentaire figurant dans le Bon de Commande applicable.

### **2. DROITS D'UTILISATION ETENDU**

#### **2.1. Droits d'utilisation étendus**

##### **2.1.1. Service Bureau**

Les licences relatives au Service SaaS visées dans le présent Accord incluent le droit d'utilisation étendue. Sous réserve que le Client ne soit pas en défaut au titre du présent Accord, il peut utiliser le Service SaaS dans le cadre de la fourniture de Services Bureau au bénéfice de tout nombre de tiers au sein de la Collection Définie (telle que définie ci-dessous), et à aucune autre fin. L'accès au Service SaaS par les tiers concernés de manière accessoire à la fourniture de ces Services Bureau est autorisé. Le Client sera responsable de s'assurer que tout accès et utilisation du Service SaaS par ces tiers est en tout temps conforme aux conditions du présent Accord.

##### **2.1.2. Accès de tiers**

Les licences concédées au Client en exécution du présent Accord incluent un droit d'utilisation étendue. Le Client peut autoriser ses Filiales à utiliser le Logiciel conformément aux droits accordés dans le présent Accord. Les sous-traitants du Client qui, sous la direction du Client, peuvent utiliser le Logiciel, mais uniquement au bénéfice du Client.

### **3. RESTRICTION**

Sauf stipulation contraire dans un Bon de Commande ou dans la section « Droits d'utilisation étendus » ci-dessus, le Client ne devra pas : (i) autoriser tout tiers à utiliser le Logiciel ni maintenir ou exploiter le Logiciel pour le compte du Client ; (ii) utiliser le Logiciel au bénéfice d'un tiers, notamment pour traiter les données d'un tiers ; (iii) décompiler, effectuer de l'ingénierie inverse ou décompiler le Logiciel en tout ou en partie ; (iv) modifier, adapter, altérer ou créer des œuvres dérivées du Logiciel ; (v) fusionner le Logiciel avec d'autres logiciels ; (vi) supprimer tout avis de propriété figurant dans le Logiciel ou la Documentation ; (vii) utiliser le Logiciel autrement que décrit dans la Documentation ; ou (viii) utiliser le Produit en tant que Service Bureau, en tant que fournisseur de services applicatifs, pour fournir des services de conseil ou de formation à des tiers ou dans le cadre d'un arrangement commercial de partage de temps. Le Client ne peut pas licencier, sous-licencier, vendre, revendre, louer, affréter, prêter, céder, distribuer ou rendre disponible le Produit de quelque manière que ce soit.

### **4. LIVRAISON ET ACCEPTATION**

Le Logiciel et la Documentation seront distribués par voie électronique. Le Logiciel sera réputé accepté à la livraison de la clé d'activation du logiciel et des instructions de téléchargement, et toute acceptation ne sera pas révoquée. Le Client est responsable de l'installation du Logiciel. Le Fournisseur se réserve le droit de délivrer des licences temporaires jusqu'au paiement intégral des frais dus.

### **5. PROPRIETE**

Le Fournisseur ou ses donneurs de licences sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle grevant le Logiciel, la Documentation ainsi que toutes les œuvres dérivées. Aucun droit de propriété n'est transféré par le Fournisseur ou ses donneurs de licence, lesquels se réservent tous les droits non expressément concédés au présent Accord.

### **6. SERVICES DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT**

Le Fournisseur fournira les services de maintenance et de support définis dans un Bon de Commande, conformément à la description des services de maintenance et de support applicable, telle que mise à jour par le Fournisseur de temps à autre et mise à disposition des clients via le SLA convenu.

### **7. AUDIT**

Le Fournisseur peut auditer l'utilisation du Logiciel par le Client, au maximum une fois par année civile. Dans un délai de 10 Jours Ouvrés à compter de la demande du Fournisseur, le Client confirmera par écrit au Fournisseur que son utilisation du Logiciel est conforme à l'Accord et fournira les détails suffisants, tels que raisonnablement demandés par le Fournisseur, pour lui permettre d'évaluer cette conformité. Par la suite, le Fournisseur ou un consultant désigné pourra effectuer un audit sur site des systèmes sur lesquels le Logiciel est installé aux fins de l'évaluation de la conformité avec l'Accord. En cas de non-conformité, et en plus de tout autre droit et recours disponibles pour le Fournisseur, le Client paiera les frais correspondant à toute utilisation excédentaire du Logiciel à compter du moment où le périmètre d'utilisation a été dépassé pour la première fois.

### **8. NIVEAU DE SERVICE**

Le Logiciel sera fourni conformément aux engagements de niveau de service applicables définis par le Fournisseur pour le Logiciel, tels qu'énoncés dans l'Accord de Niveau de Service (SLA) applicable et joint à l'Annexe C, laquelle est contraignante pour les Parties. Le Client s'engage à notifier promptement au Fournisseur toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être susceptible d'affecter les niveaux de service convenus ou la disponibilité du Logiciel. Le Fournisseur ne sera pas responsable des indisponibilités ou des problèmes de performance causés par des facteurs indépendants de sa volonté raisonnable, notamment les défaillances d'infrastructure tierce, les opérations de maintenance, les interruptions internet ou réseau, ou les cas de force majeure.

**ANNEXE C – ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE APPLICABLE ON PREMISES**

Voir document SLA séparé