

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA

## FORMULE SERENITY

---

### PRÉAMBULE

L'Editeur (R.C.S. Bobigny 791 960 768) (ci-après l'« Editeur ») a pour activité l'édition et la commercialisation de progiciels de gestion et la fourniture de prestations de services associées à l'attention des Collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, des promoteurs immobiliers, et plus généralement des acteurs de l'Immobilier public et privé.

Le Client, après avoir pris connaissance des Services, de la finalité, des fonctionnalités, du caractère standard et du mode opératoire des prestations de la Formule SERENITY proposée par l'Editeur a décidé d'y souscrire.

### ARTICLE 1- DÉFINITIONS

Dans la suite des présentes conditions générales, chacune des expressions suivantes aura la signification donnée dans sa définition :

**Anomalie** désigne tout défaut de conception ou de réalisation du Progiciel, indépendant d'une mauvaise utilisation, se manifestant par des dysfonctionnements reproductibles par l'Editeur.

**Anomalie Bloquante** désigne une Anomalie rendant impossible pour l'ensemble des utilisateurs l'utilisation de toutes les fonctionnalités du Progiciel.

**Contrat** désigne les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières, et leurs éventuelles annexes.

**Conditions Particulières** désigne toute proposition commerciale ou bon de commande de l'Editeur signée par le Client.

**Data Center** désigne l'ensemble des bâtiments, matériels (y compris les espaces physiques, baies, supports de hardware et dispositifs de sécurité), Progiciels, systèmes d'exploitation, bases de données, environnements, systèmes de gestion des fluides (électricité, climatisation, bande passante internet entrante et sortante, etc.) et procédures de gestion de maintenance en condition opérationnelle fournis par l'Editeur et installés chez lui ou chez un sous-traitant hébergeur, sur lesquels sera effectuée l'exploitation du Progiciel.

**Documentation** signifie les manuels utilisateurs ainsi que ceux d'installation des Progiciels. La Documentation peut être consultée et/ou téléchargée au format numérique sur l'espace clients. Elle est fournie en langue française.

**Dysfonctionnement** désigne toute interruption de service constatée par l'Editeur empêchant le Client d'accéder au Data Center.

**Mise à Jour** signifie une actualisation du progiciel fournie par l'Editeur au Client sans frais additionnels, pour autant qu'il ait commandé les prestations correspondantes pour le Progiciel concerné et pour la période au cours de laquelle l'Editeur met à disposition la Mise à Jour. Les Mises à Jour ne comprennent pas les versions, modules, options ou produits futurs que l'Editeur fournit au titre de licences complémentaires distinctes.

**Nouvelle Période** désigne une période de douze (12) mois pour laquelle le Contrat est reconduit tacitement à l'issue de la Période Initiale ou de la période alors en cours.

**Période Initiale** désigne une période minimale d'engagement du Client débutant à compter de la fin de la Phase Préparatoire pour la durée définie aux Conditions Particulières. Elle ne peut être inférieure à douze (12) mois.

**Phase Préparatoire** désigne une période comprise entre la signature des présentes et la mise à disposition des accès au Progiciel dans le Data Center, au cours de laquelle l'Editeur fournit au Client des prestations de service (forfait de démarrage, permettant ladite mise en exploitation) au titre d'un contrat de prestations distinct.

**Progiciel** désigne les programmes et leurs documentations, conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction, pour lesquels une licence d'utilisation a été concédée au Client au titre d'un Contrat distinct.

Dans le cadre des présentes conditions générales, le Progiciel correspond :

- à la version diffusée par l'Editeur au moment de la conclusion du Contrat ;
- à ses mises à jour correctives et évolutives installées par l'Editeur, dans le cadre du présent Contrat.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA

## FORMULE SERENITY

---

**Services** désigne les services d'assistance incluant l'hébergement tels que décrits dans le présent Contrat.

**Version Mineure** désigne une nouvelle version du Progiciel présentant des corrections d'Anomalies, des améliorations concernant les fonctionnalités existantes et ne présentant pas d'évolutions fonctionnelles et/ou techniques telles qu'elles puissent être qualifiées de Version Majeure.

**Version Majeure** désigne une nouvelle version du Progiciel présentant des améliorations ou des nouvelles fonctions d'une ampleur telle qu'elles modifient fondamentalement la version précédente, notamment des fonctions nouvelles couvrant des besoins qui n'étaient pas du tout couverts par la version antérieure.

### ARTICLE 2 - INFORMATION DU CLIENT

Il appartient au Client de s'assurer :

- de l'adéquation des Services à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies dans la documentation qui lui est remise;
- qu'il dispose de l'environnement nécessaire pour l'accès et pour l'utilisation du Progiciel dans le cadre des Services.

Il appartient au Client de vérifier conformément aux usages de sa profession, les résultats obtenus à l'aide du Progiciel utilisé dans le cadre de l'Utilisation du Data Center.

### ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat conclu entre l'Editeur et le Client, signataire des présentes, est constitué des documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- les présentes Conditions Générales et ses Annexes;
- les Conditions Particulières.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans les documents mentionnés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut.

Le Client reconnaît que l'acceptation du Contrat a pour conséquence d'écarter l'application de ses conditions générales d'achat (CGA), sauf dérogation expresse et écrite de L'Editeur.

### ARTICLE 4 - OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Editeur fournit les Services au Client.

### ARTICLE 5 - ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE

Le présent Contrat prend effet à la date de mise en production du Progiciel dans le Data Center et reste en vigueur pendant la Période Initiale. La Durée Initiale sera calculée au prorata temporis déterminé au jour près. Le présent Contrat est ensuite renouvelable par Nouvelle Période.

### ARTICLE 6 - ACCÈS AU PROGICIEL HEBERGE

#### 6.1. Authentification et accès

Chaque utilisateur se connecte au Data Center via une connexion sécurisée y compris la première fois avec son login personnel d'identification de domaine et son mot de passe personnel.

De ce fait, le Client s'engage à communiquer à l'Editeur le nom des collaborateurs qui accéderont de façon nominative aux Services et ce conformément aux droits acquis.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA

## FORMULE SERENITY

---

### 6.2. Disponibilité du Data Center

La disponibilité caractérise les niveaux de services tels que détaillés au présent article.

Le Data center est accessible aux utilisateurs de manière permanente (soit 7 jours sur 7).

Le taux de disponibilité de la plateforme est de 99 %. Ce taux est calculé sur la base des Dysfonctionnements réellement constatés entre 8H00 et 19H00, 5 jours sur 7 (jours ouvrés, hors jours fériés).

L'Editeur s'engage à informer le Client à l'avance de toute interruption programmée de services en dehors de la plage de maintenance (les opérations de maintenance exceptionnelle, notamment l'application de mises à jour de sécurité critiques sont exclues de cette mesure d'information.)

En cas d'impossibilité d'accès, l'Editeur s'engage sur une GTR (garantie de temps de rétablissement) de moins de 4 heures à compter de la déclaration du Dysfonctionnement par le Client. Cet engagement de rétablissement sous 4H s'applique sur la plage des jours et heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00 (heure de Paris).

Ne sont pas compris dans ce calcul les arrêts du service pour les causes suivantes :

- Arrêts du Service liés à des éléments dont la responsabilité est extérieure à L'Editeur,
- Arrêts programmés pour la maintenance technique du Data Center.

## ARTICLE 7 - DESCRIPTION DES SERVICES

### 7.1. Contenu des Services

L'Editeur s'engage à fournir au Client les services suivants :

- . L'hébergement des Progiciels,
- . L'assistance téléphonique du Client pour l'utilisation efficace des Progiciels,
- . L'assistance téléphonique du Client en cas d'Anomalie pour en identifier la cause et y remédier,
- . La fourniture et l'installation des Versions Mineures et des Versions Majeures des Progiciels sur le Data Center, comprenant le cas échéant les modifications rendues nécessaires par l'évolution des textes législatifs ou réglementaires applicables aux fonctions traitées par les Progiciels sauf si ces modifications nécessitent une modification substantielle des Progiciels qui devra faire l'objet de notification par l'Editeur au Client,
- . La fourniture des améliorations des fonctions existantes sauf si ces modifications nécessitent une modification substantielle des Progiciels qui devra faire l'objet de notification par l'Editeur au Client,
- . La fourniture des corrections des éventuelles Anomalies au fur et à mesure de leur disponibilité,
- . Un délai de fourniture d'une correction ou d'une solution de contournement dans les 24 heures ouvrées, pour les Anomalies Bloquantes signalées par le Client à l'Editeur via son Espace Client.  
Le délai de fourniture d'une correction ou d'une solution de contournement désigne le délai entre l'heure de réception de l'Anomalie Bloquante et l'heure d'envoi au Client de la solution préconisée pour mettre fin à l'Anomalie Bloquante.
- . L'accès à une Demande d'Assistance en ligne depuis l'Espace Clients,  
Les termes « Demande d'Assistance » désignent le formulaire électronique disponible sur l'Espace Clients du site Internet de l'Editeur, sur lequel le Client peut saisir à tout moment une demande d'assistance technique ou fonctionnelle.
- . Un suivi personnalisé des Demandes d'Assistance. Le Client pourra consulter à tout moment, sur son Espace Clients, le statut des Demandes d'Assistance techniques ou fonctionnelles.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA

## FORMULE SERENITY

---

. Un rappel du Client par l'Editeur.

L'Editeur s'engage à rappeler le Client dans les deux (2) heures ouvrées suivant la validation de sa Demande d'Assistance en ligne.

. Possibilité de planification du rendez-vous pour une intervention d'assistance fonctionnelle

. Web conférences pour une présentation en avant-première des Versions Majeures des Progiciels,

. Invitation prioritaire aux Ateliers Produits, réunions de travail avec les équipes Produit de l'Editeur, permettant au Client de participer de façon active à l'évolution des Progiciels. Les places étant limitées, le Client doit informer l'Editeur au plus tôt de son souhait de participer à l'évènement.

. Focus trimestriel : 1h30 en ligne par trimestre pour découvrir les fonctionnalités de vos outils Salvia valable uniquement pour les engagements de 36 mois et plus.

Ce focus sera composé d'une formation en ligne d'une heure sur une thématique précise suivie d'une session de questions/réponses d'une durée de 30 minutes.

### **7.1.1. Assistance téléphonique**

Dans le cadre du présent Contrat, L'Editeur assure, au moyen de consultants sédentaires, une assistance téléphonique. Exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture de L'Editeur, et sauf cas de force majeure tels que définis aux présentes, les heures d'intervention de cette équipe d'assistance (heure de Paris) sont :

**du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00**

L'Editeur se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires.

Le Client bénéficie d'un service d'assistance en ligne concernant tout Dysfonctionnement ou Anomalie rencontrés lors de l'utilisation du Data Center, en se connectant au portail disponible 24h/24 et 7j/7 à l'url qui lui sera communiquée par L'Editeur ou à partir du numéro dédié aux Clients de la Formule SERENITY.

L'assistance consiste à fournir des réponses aux Dysfonctionnements et aux Anomalies rencontrés lors de l'utilisation du ou des Progiciels hébergés dans le Data Center.

Les prestations d'assistance ne couvrent pas les problèmes liés aux matériels et logiciels non fournis par L'Editeur dans le cadre du Contrat, ni aux réseaux du Client.

### **7.1.2. Mises à jour correctives**

La fourniture des mises à jour correctives concerne exclusivement le Progiciel.

L'Editeur prend à sa charge la correction des éventuelles Anomalies identifiées par le Client. L'Editeur pourra également communiquer une solution de contournement aux Anomalies identifiées par le Client. L'Anomalie doit être signalée à L'Editeur avec une précision suffisante pour que L'Editeur puisse intervenir. Il appartiendra au Client de se reporter au manuel d'utilisation du Progiciel avant chaque demande d'intervention et de décrire de façon précise et exhaustive les caractéristiques de l'Anomalie rencontrée.

### **7.1.3. Mises à jour évolutives**

La fourniture des Mises à jour évolutives s'effectue par la mise à disposition via le Data Center de la dernière version commercialisée du Progiciel.

La nécessité de réaliser une mise à jour évolutive est décidée unilatéralement par L'Editeur au regard des évolutions légales et technologiques.

### **7.1.4. Assistance par tickets**

En complément des services d'assistance téléphonique et de maintenance fournis, le client bénéficiera d'un carnet de vingt (20) tickets d'assistance comprenant dix (10) tickets techniques et dix (10) tickets fonctionnels.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA

## FORMULE SERENITY

---

Ces tickets pourront être utilisés tant que le Client disposera d'un contrat d'assistance en formule plénitude et ne pourront pas être utilisés à des fins de formation. Le solde des tickets non utilisés au titre de chaque période de douze (12) mois ne sera pas reporté sur la période de douze (12) mois suivante.

Le Client pourra consulter à tout moment sur son espace client son solde de tickets d'assistance, le catalogue des services d'assistance par tickets ainsi que le nombre de tickets nécessaires à chaque intervention. Il appartient au Client de s'assurer qu'il dispose bien des tickets préalablement à toute demande.

En tout état de cause, sont exclues les interventions sur le site du Client, celles prises en charge par l'Editeur au titre de l'Assistance des Progiciels et celles dont le nombre de tickets requis est supérieur au solde des tickets détenus par le Client.

Chaque ticket correspondra à une tranche d'intervention de trente (30) minutes, toute demi-heure entamée étant due et ne pourra couvrir qu'une seule et unique intervention ayant fait l'objet d'un accord entre l'Editeur et le Client.

Les interventions de l'Editeur au titre de l'assistance par tickets seront limitées à deux (2) heures par intervention. Toute intervention d'une durée supérieure devra faire l'objet d'un devis entre l'Editeur et le Client.

A l'expiration du solde de vingt (20) tickets, le Client devra faire l'acquisition des tickets nécessaires aux interventions directement auprès de l'Editeur selon les tarifs publics et conditions générales de prestations en vigueur.

Au terme du contrat ou en cas de résiliation, le solde des tickets non utilisés par le Client sera définitivement perdu et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

### 7.2. Exclusions

Est exclue des Services, toute intervention de l'Editeur ayant pour origine :

- une utilisation du Progiciel non conforme à la Documentation, aux consignes d'utilisation ou à sa destination, ou encore une utilisation anormale, quelle que soit la raison (négligence, erreur de manipulation, accident, ...);
- défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel du Client (système d'exploitation, navigateur web...) et d'une façon générale, le non-respect par le Client de l'ensemble des prérequis techniques.
- le non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat.

Par ailleurs, dans le cadre des Services, l'Editeur n'assurera pas la formation par téléphone des utilisateurs.

## ARTICLE 8 – SÉCURITÉ

L'Editeur s'engage à assurer la sécurité du Data Center. A cet effet, L'Editeur s'engage, dans le cadre des règles de sécurité physique et logique, à assurer la protection de l'ensemble du Data Center, des résultats, des traitements et des transmissions effectués, ainsi que des sauvegardes réalisées sur le Data Center.

L'Editeur reconnaît et accepte de considérer la sécurité comme un élément substantiel du Contrat. En particulier, L'Editeur s'engage à conserver pendant la durée du Contrat l'intégrité des données qui transitent par le Data Center.

L'Editeur s'engage à prendre toutes les précautions requises conformes aux règles de l'art afin d'éviter l'introduction de tout programme nocif dans le Data Center ainsi que dans le système d'information du Client (notamment virus, bombes logiques, vers, chevaux de Troie) et adoptera les mesures adéquates s'il constate l'existence de tels programmes. A cet effet, L'Editeur réalisera tous les tests adéquats.

L'Editeur s'engage, dès qu'il en aura connaissance, à informer le Client de toute tentative d'intrusion.

Le Data Center intègre des systèmes de sécurité que l'Editeur estime suffisants pour en assurer la sécurité. De plus, L'Editeur s'engage à mettre en place toute évolution technique permettant d'améliorer la sécurité du Data Center.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA

## FORMULE SERENITY

---

### ARTICLE 9 - SAUVEGARDE ET RESTAURATION

Les données sont hébergées sur des Datacenters situés en France métropolitaine avec une architecture certifiée ISO 27001.

L'Editeur s'engage également à assurer une fois par jour la sauvegarde des machines virtuelles et des données hébergées avec une durée de rétention de 30 jours glissants de chaque sauvegarde, conformément aux dispositions précisées dans les Conditions Particulières le cas échéant.

Les sauvegardes réalisées par L'Editeur doivent prémunir le Client contre la perte totale ou partielle des données du Client.

En cas de Dysfonctionnement de l'infrastructure technique, l'Editeur s'engage à rétablir l'accès aux solutions Salvia Développement sur la base des dernières sauvegardes.

### ARTICLE 10 - CONFIGURATION ET EVOLUTION DU DATA CENTER

Dans le cadre de la fourniture des Services, l'Editeur définit librement l'ensemble des bâtiments, matériels (y compris les espaces physiques, baies, supports de hardware et dispositifs de sécurité), Progiciels, systèmes d'exploitation, bases de données, environnements, systèmes de gestion des fluides (électricité, climatisation, bande passante internet entrante et sortante, etc.) et procédures de gestion de maintenance en condition opérationnelle fournis par l'Editeur et installés chez lui ou chez un sous-traitant hébergeur, sur lesquels sera effectuée l'exploitation du Progiciel.

En conséquence l'Editeur pourra faire évoluer, à sa libre convenance, tout ou partie du Data Center et ce pendant toute la durée du Contrat, ce que le Client accepte expressément.

### ARTICLE 11 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les Mises à Jour des Progiciels fournies dans le cadre du présent Contrat sont concédées dans les conditions décrites aux conditions générales de licence applicables à leur date de livraison.

### ARTICLE 12 - PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le Contrat ne couvre pas les prestations complémentaires préconisées par L'Editeur ou sollicitées par le Client pour répondre à ses besoins spécifiques. Ainsi, par exemple, les prestations de conseil et de formation feront l'objet d'un contrat séparé entre le Client et L'Editeur.

### ARTICLE 13 - COLLABORATION

Afin de permettre la réalisation des Services, le Client s'engage notamment :

- à se reporter à la Documentation avant chaque demande d'intervention ;
- à mettre à disposition de L'Editeur toute information nécessaire demandée par L'Editeur pour la compréhension et la résolution des Anomalies et des Dysfonctionnements rencontrés ;
- désigner, en son sein, un interlocuteur compétent en charge du traitement des Anomalies et des Dysfonctionnements et à ce qu'il soit disponible pendant toute intervention de L'Editeur;

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA

## FORMULE SERENITY

---

### ARTICLE 14 - CONDITIONS FINANCIÈRES

Le montant de la redevance définie aux Conditions Particulières relative au Services, est constant sur la Période Initiale, sous réserve des éventuelles modifications du périmètre défini dans les Conditions Particulières. La redevance est facturée annuellement terme à échoir, sauf conditions particulières. La première facturation des Services aura lieu à compter de la mise à disposition du Service entendu comme la communication des login d'accès au Data Center. Le règlement doit intervenir dans les 30 jours suivant la date de facturation.

L'Editeur se réserve la possibilité de réviser à chaque renouvellement le montant de la redevance annuelle des Services, en appliquant le nouveau tarif des Services en vigueur.

### ARTICLE 15 - RETARD DE PAIEMENT

Dans le cas où le Client n'aurait pas réglé le montant de la redevance, L'Editeur se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès au Data Center ainsi que l'exécution du Service, et ce jusqu'au complet paiement du prix; ce que le Client reconnaît et accepte.

Tout retard de paiement donnera lieu à l'application de pénalités de retard au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, calculées par jour de retard, augmentées de la pénalité forfaitaire de 40€ prévue par décret.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1253 du Code Civil, il est expressément convenu que, dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le client procéderait à un règlement Partiel, L'Editeur sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

### ARTICLE 16 - DÉCLARATION

Le Client déclare bien connaître l'internet, ses caractéristiques et ses limites, et reconnaît notamment :

- que les transmissions de données sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- que les données circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toutes informations à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls ;
- que la mise à disposition du contenu du Data Center aux utilisateurs peut faire l'objet d'intrusions de tiers non autorisées et être, en conséquence, corrompue en dépit de la délivrance par L'Editeur d'un accès protégé par un mot de passe.

### ARTICLE 17 - RESPONSABILITÉ

L'Editeur exécute les obligations contractuelles à sa charge avec tout le soin possible en usage dans sa profession. Au titre des présentes, L'Editeur est tenu à une obligation de moyens et ne sera pas tenu pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des Services précités. En outre, la responsabilité de L'Editeur ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ou de conseils n'émanant pas de L'Editeur lui-même.

En aucun cas L'Editeur n'est responsable ni du fait de tiers, ni des préjudices indirects tels que, notamment, pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque.

Hormis les cas d'action en contrefaçon, toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.

Si la responsabilité de L'Editeur venait à être reconnue, au titre des présentes, par une décision définitive d'une juridiction compétente, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait expressément limitée au montant

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA

## FORMULE SERENITY

---

de la redevance perçu par L'Editeur, au titre des Services, pour la période de douze (12) mois en cours lors de la survenance du dommage.

Il est expressément convenu entre les Parties, et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre L'Editeur et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

### ARTICLE 18 - FORCE MAJEURE

La responsabilité des Parties sera entièrement dérogée si l'inexécution par l'une ou l'autre d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du Contrat et les Parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à six (6) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

### ARTICLE 19 - RÉSILIATION

#### 19.1. Résiliation à la fin de la Période Initiale

Il est prévu que le présent Contrat se renouvelle par tacite reconduction à l'issue de la Période Initiale. Toutefois, chaque Partie peut renoncer à ce droit et y mettre fin sans indemnité, sous réserve d'avoir prévenu l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception expédiée au moins trois (3) mois avant le terme.

#### 19.2. Résiliation par anticipation à l'initiative du Client au cours de la Période Initiale

Dans le cas où la résiliation du Contrat par le Client intervient avant l'expiration de la Période Initiale, le Client versera à L'Editeur, à titre forfaitaire, au plus tard le jour de l'expiration du Contrat, une compensation financière libératoire et définitive, correspondant au montant total des loyers restant à payer.

#### 19.3. Résiliation au cours d'une Nouvelle Période

Au cours d'une Nouvelle Période, chaque Partie peut résilier le Contrat librement et sans indemnité, sous réserve d'avoir prévenu l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception expédiée au moins trois (3) mois avant le terme de la Nouvelle Période en cours.

#### 19.4. Résiliation pour faute

En cas de manquement par l'une des Parties à une obligation essentielle prévue au présent contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du contrat sous réserve des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

Lorsque le manquement correspond à une violation des conditions d'utilisation du Progiciel, la résiliation prend effet de plein droit au terme du délai de trente (30) jours visé ci-dessus. Lorsque le manquement correspond à

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA

## FORMULE SERENITY

---

un retard de paiement injustifié, la résiliation prend effet de plein droit au terme du délai fixé par une deuxième lettre recommandée avec accusé de réception notifiant la décision de L'Editeur de rompre le contrat.

En tout état de cause, tous les cas de résiliation précités à l'article 21 impliquent que le Client n'a plus le droit d'accéder au Data Center, et que L'Editeur doit procéder, au frais du Client à la réversibilité.

La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du présent contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par L'Editeur.

### ARTICLE 20 - CONFIDENTIALITÉ / RÉFÉRENCE COMMERCIALE

#### 20.1. Confidentialité

Les Parties pourront, en application du présent Contrat, avoir accès à des informations confidentielles de l'autre Partie. Sont des informations confidentielles les termes et prix du présent contrat, les Services et toutes autres informations indiquées comme telles.

Ne sont pas des informations confidentielles celles qui, en l'absence de faute, se trouvent dans le domaine public ; celles dont la Partie réceptrice était en possession avant leur communication, sans les avoir reçues de l'autre Partie ; celles qui sont communiquées aux Parties par des tiers, sans condition de confidentialité ; et celles que chaque Partie développe indépendamment.

La Partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre information confidentielle, et ne pourra la communiquer ou la divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre Partie ou dans la mesure éventuellement requise par la Loi. Les Parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation du présent contrat. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité du présent contrat et pendant les deux (2) ans qui suivront sa fin.

Tous les documents communiqués par L'Editeur au titre du présent document resteront sa propriété exclusive et lui seront restitués sur simple demande de sa part.

#### 20.2. Référence commerciale

L'Editeur pourra faire état du nom du Client pour la promotion du Progiciel et des prestations de l'offre SERENITY.

### ARTICLE 21 - RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause. Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de L'Editeur ayant trait à l'exécution du présent contrat et qui serait formulée plus de six (6) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre de L'Editeur ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel elle appartient.

### ARTICLE 22 - CESSION DU CONTRAT

Le Contrat entre le Client et L'Editeur est conclu intuitu personae. En conséquence, les droits du Client découlant du Contrat ne peuvent être cédés, sous-licenciés, vendus ou transférés de quelque autre manière par le Client, sauf accord préalable écrit de L'Editeur.

### ARTICLE 23 - INTÉGRALITÉ

Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des Parties.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA

## FORMULE SERENITY

---

Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les Parties, ne pourra s'intégrer au Contrat à l'exception des commandes complémentaires du Client acceptées par L'Editeur.

Sauf exception stipulée de manière particulière, le contrat ne peut être modifié que par un avenant dûment signé par les personnes autorisées ou mandatées par le Client et L'Editeur.

### ARTICLE 24 - NULLITÉ

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### ARTICLE 25 - RÉVERSIBILITÉ

Dans un délai maximum de deux (2) mois à compter du terme du présent Contrat, et sous réserve qu'aucune somme ne reste due par le Client à l'Editeur à cette date, l'Editeur mettra à disposition du Client, après que celui-ci en ait fait une demande express, les données stockées lui appartenant.

Elles seront mises à disposition sur un Server FTP de l'Editeur, au format de la dernière version de la base de données d'exploitation, dans un espace dédié, pour une durée maximale de trente (30) jours à compter de la réception de la notification envoyée par l'Editeur.

Toute prestation relative à la réversibilité sera facturée sur la base d'un forfait au tarif public en vigueur à la date de fin du Contrat. Elle fera l'objet d'un accord séparé entre les Parties.

### ARTICLE 26 - DISPOSITIONS DIVERSES

Données à caractère personnel : Les conditions applicables concernant les données personnelles sont définies dans l'annexe « Conditions relatives aux traitements des données à caractère personnel applicables aux progiciels commercialisés en mode SaaS ou hébergés par le Prestataire ».

Exportation : Le Client s'engage à respecter strictement les lois et règlements en matière d'exportation en vigueur en France.

### ARTICLE 27 - LOI ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Le Contrat est régi par la loi française.

En cas de litige et après tentative de procédure amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Paris nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, y compris pour les procédures sur requête ou d'urgence.

En cas d'opposition du Client a une requête en injonction de payer, compétence expresse est également attribuée au Tribunal de Commerce de Paris.