

1.- Définitions.

Les termes avec majuscule figurant dans les présents Termes et Conditions de Licence Utilisateur Final ont les significations qui leur sont attribuées ci-dessous ou indiquées ailleurs dans le présent document.

« **Besoins Professionnels Internes** » : l'utilisation des Produits pour les propres besoins professionnels internes de l'Utilisateur Final et non (i) à des fins de redistribution à des tiers, (ii) pour un usage en temps partagé, (iii) pour une utilisation en infogérance, ou (iv) pour une location.

« **Clé** » : une chaîne de caractères alpha numérique attachée à l'adresse MAC du Système Désigné ou à tout autre identifiant de système émis par Evidian et permettant à l'Utilisateur Final d'utiliser un Logiciel de serveur spécifié sur le Bon de Commande de l'Utilisateur Final.

« **Concédant** » : la personne ou entité qui, avec l'autorisation d'Evidian, a concédé à l'Utilisateur Final une Licence d'utilisation des Produits sous Licence Evidian

« **Contrat** » : le contrat, conclu entre l'Utilisateur Final et le Concédant, se rapportant aux Produits sous Licence et en vertu duquel le Concédant concède à l'Utilisateur Final une Licence d'utilisation se rapportant aux Produits sous Licence.

« **Configuration Matérielle Minimum** » la configuration minimum du matériel nécessaire pour faire fonctionner le Produit applicable telle que spécifiée par Evidian.

« **Correction** » : un Fixe permanent à un Problème du Logiciel.

« **Documentation** » : tous manuels d'utilisation, d'autres éléments liés fournis dans le cadre du Support et Maintenance et tous les changements apportés à ces manuels et autres éléments, fournis par Evidian pour être utilisés en rapport avec le Logiciel y compris en format électronique.

« **Fixe(s)** » : une correction d'une erreur découverte dans un Logiciel.

« **Licence** » : le droit limité, non exclusive et personnel tel que défini en article 2, d'utiliser the Produits sous Licence conformément aux présents termes et conditions.

« **Logiciel** » : tout logiciel consistant en des programmes d'ordinateur et autres composants, y compris mais sans limitation les bases de données, fichiers, images, enregistrements, textes... , en tout ou en partie, en code objet et /ou en code source, développés par Evidian et / ou par ses fournisseurs éventuels et dont Evidian détient les droits, y compris mais sans limitation, les Interfaces de Programmation d'Application. (API).

« **Mise à Jour Mineure** » : modifications apportées au Logiciel consistant en des corrections ainsi que certaines améliorations de fonctionnalités existantes et qui mettent à jour le niveau technique d'une Version donnant lieu ainsi à un nouvel état technique.

« **Mise à Jour Majeure** » : Une modification du Logiciel entraînant une modification des Spécifications et résultant en une nouvelle Version et qui est désignée par Evidian pour être mise à la disposition de l'ensemble des clients bénéficiant d'un contrat de Support et Maintenance alors en vigueur.

« **Plate-Forme Logiciel Autorisée** » : désigne le système d'exploitation et autres logiciels pré requis sur lequel le Logiciel a été testé et qualifié par Evidian.

« **Produit(s)** » : (a) le Logiciel, (b) toutes Corrections et Service Pack, (c) les Outils de Diagnostic et (d) la Documentation, fournis et licenciés par Evidian uniquement en code exécutable par une machine en format binaire (« Code Objet ») conformément aux dispositions du présent document et du Contrat.,

« **Service Pack** » : Fixes d'une Version d'un Logiciel, compilés sous forme d'un ensemble de Fixes cohérents, comprenant tous les Fixes antérieurs pour une Version particulière, généralement mis à la disposition des clients de Evidian qui ont conclu et payent un contrat de Support et Maintenance relatif à cette Version.

« **Spécifications** » : le document officiel émis par Evidian exposant les spécifications techniques d'un Produit consistant en le Bulletin descriptif de Version du Logiciel (Release Note) fourni dans le cadre de la Documentation pour le Logiciel.

Confidentiel

« **Système Désigné** » : le système informatique désigné sur lequel fonctionne la Plate-Forme Logiciel Autorisée et sur lequel l'Utilisateur Final utilise pour la première fois le Logiciel applicable et pour un Logiciel de serveur, pour lequel une Clé a été remise.

« **Versio**n » : un Produit généralement mis à disposition par Evidian en vue de sa distribution commerciale comprenant un niveau de fonctionnalité identifié dans les Spécifications pour la version (par exemple Version 5.1, 5.2 ou 6.0) fonctionnant sur une Plate-Forme Logiciel Autorisée donnée.

2. - Concession de Licence.

Selon et sous réserve des présents termes et conditions de Licence, il est concédé à l'Utilisateur Final qui a réglé toutes les redevances de Licence correspondantes, un droit personnel, non exclusif et incessible d'utilisation, en code objet seulement et sur un Système Désigné, des Produits commandés par l'Utilisateur Final, seulement pour les Besoins Professionnels Internes de l'Utilisateur Final (« Licence »). Les droits d'utilisation concédés à l'Utilisateur incluent le droit de faire une seule copie des Produits pour lesquels la Licence est concédée et ce pour les seuls besoins de sauvegarde et d'archivage. Certains Produits sont licenciés pour une utilisation sur un Système Désigné qui est un système informatique de serveur central (« Système Serveur Désigné ») et d'autres Produits sont licenciés pour être utilisés sur des systèmes informatiques personnels déployés dans des emplacements centraux ou distants (le « Système Client Désigné »). Le droit d'utiliser les Produits sur un Système Serveur ou sur un Système Client et le nombre d'utilisateurs (concurrents ou non) autorisés à utiliser les produits dépend du type de Produits commandé et du montant des redevances acquittées par l'Utilisateur Final. En l'absence de stipulation expresse différente dans un document ayant valeur contractuelle, l'Utilisateur Final a le droit d'installer chaque produit pour lequel il possède une Licence sur un seul Système Désigné (Serveur ou Client) pour une utilisation par un seul utilisateur.

3. - Conditions et Limitations d'Utilisation.

L'Utilisateur Final s'engage à respecter les conditions et limitations suivantes :

- (i) le Contrat ne saura en aucun cas être interprété comme une vente des droits de propriété intellectuelle, une vente d'un exemplaire de logiciel ou un transfert de propriété des Produits ; et
- (ii) l'Utilisateur Final s'interdit de vendre, transférer, ou de mettre les Produits à la disposition de tiers d'une façon autre qu'en conformité avec les stipulations des présents Termes et Condition de Licence; et
- (iii) l'Utilisateur Final s'interdit de modifier, désassembler ou décompiler les Produits en tout ou en partie, sauf autorisation expresse de la loi ; et
- (iv) pour les Produits dont les redevances sont basées sur un nombre maximum d'utilisateurs autorisés à accéder au Produit, ou toute autre restriction similaire, l'Utilisateur Final n'utilisera pas ledit Produit et n'autorisera pas l'utilisation dudit Produit au-delà de celle qui correspond aux Redevances de Licence, ou en violation de toute autre restriction similaire; et
- (v) Les fournisseurs éventuels de Evidian sont des tiers bénéficiaires du Contrat et peuvent également en demander l'exécution forcée directement contre l'Utilisateur Final même si ils ne sont pas partie au Contrat ; et
- (vi) tout transfert d'un Produit d'un Système Désigné à un Système Désigné différent ou utilisation d'un Produit sur une Plate-forme Logiciel Autorisée différente sera soumis aux termes et conditions figurant à l'article 14 ci-après ; et
- (vii) l'Utilisateur Final ne dispose pas du droit de reproduction ou de duplication des Produits, par quelque moyen que ce soit, à l'exception du droit de faire une seule copie de sauvegarde de chaque Produit livré ; et
- (viii) l'Utilisateur Final reconnaît que les Produits ne sont pas conçus ni autorisés pour être utilisés pour la conception, le développement, la production de toute arme nucléaire, militaire, balistique, biologique ou chimique. Les Produits ne sont pas autorisés pour une utilisation pouvant entraîner des risques mortels ou des risques de blessures graves ou des atteintes physiques ou écologiques graves, ne sont pas autorisés pour une utilisation dans un « pays prohibé » (prohibited countries) ni pour une utilisation par une « personne prohibée » (prohibited person) ou par une personne figurant sur la liste des « denied persons » tels que tous ceux-ci sont définis par les règles de la législation des Etats Unis gouvernant l'exportation ni par une personne qui aurait violé les règles d'exportation ou d'importation de quelque pays que ce soit.

4.- Support et Maintenance.

Des prestations de support correctif et évolutif pour les Produits sous Licence (« Support et Maintenance ») peuvent être fournies à l'Utilisateur Final sous réserve du paiement par l'Utilisateur Final des redevances de Support et Maintenance afférents et selon et sous réserve des termes et conditions d'un contrat de Support et Maintenance qui doit être conclu préalablement par écrit entre l'Utilisateur Final et Evidian ou le Concédant.

5. – Propriété.

Les Logiciels et Produits et tous les droits s'y rapportant, y compris notamment les brevets, copyright, droits d'auteur, droits de propriété industrielle, secrets commerciaux et autres droits de propriété, sont et demeurent la propriété exclusive de Evidian et / ou, le cas échéant, de ses fournisseurs. L'Utilisateur Final s'engage à n'entreprendre aucune action qui pourrait mettre en péril ou compromettre de quelque façon que ce soit les droits d'Evidian ou de ses fournisseurs relatifs

Confidentiel

aux Logiciels et Produits et à n'acquérir que les droits limités d'utilisation décrits dans les présents termes et conditions de Licence.

6. - Garantie d'Eviction.

Evidian défendra ou réglera toute réclamation faite à l'encontre de l'Utilisateur Final et alléguant une contrefaçon des droits de propriété intellectuelle inhérente aux Produits, dans l'Union Européenne, au Canada, aux Etats Unis ou au Japon sous réserve que l'Utilisateur Final informe sans délai le Concédant par écrit de cette réclamation, lui apporte toutes les informations et l'assistance nécessaires et concède au Concédant ou ses fournisseurs le contrôle intégral de la défense ou du règlement de cette réclamation. Si la réclamation est survenue, ou est susceptible de survenir selon le Concédant, Celui-ci pourra, à son choix et à ses frais, (i) obtenir, en faveur de l'Utilisateur Final, le droit de continuer à utiliser le Produit, (ii) remplacer, corriger ou modifier celui-ci de sorte qu'il ne soit plus contrefaisant ou (iii) résilier la Licence concernant le Produit contrefaisant et accorder à l'Utilisateur Final un avoir de la valeur nette comptable du Produit dans les livres de l'Utilisateur Final calculée à partir d'un amortissement linéaire de 5 ans. Ni le Concédant ni ses fournisseurs ne pourront en aucun cas voir engager leur responsabilité si une réclamation est fondée sur : (i) l'interconnexion, l'exploitation ou l'utilisation du Produit en combinaison avec un produit qui n'est pas fabriqué ou fourni par le Concédant; (ii) l'utilisation ou l'exploitation du Produit d'une façon pour laquelle il n'a pas été conçu, ou d'une façon non recommandée par Evidian; (iii) l'altération, l'adaptation ou la modification du Produit; (iv) l'utilisation des Produits qui ne comprend pas le dernier Service Pack de la dernière Version commercialisée par Evidian ou (v) l'utilisation des Produits après que l'Utilisateur Final ait reçu une notification écrite du Concédant ou d'Evidian selon laquelle les Produits contrefont les droits de propriété intellectuelle d'un tiers. Le Concédant et Evidian ne seront en aucun cas tenus responsables des contrefaçons de brevet.

7. - Garantie et Limitation de Garantie.

Evidian garantit que les Produits sont livrés conformes aux Spécifications en vigueur au moment de la livraison. Cependant Evidian ne fournit aucune autre garantie se rapportant aux Produits. En particulier, les logiciels faisant partie de la technique informatique de pointe, il n'est pas possible dans l'état actuel de la science informatique d'en tester et vérifier toutes les possibilités d'utilisation. En conséquence, Evidian ne garantit que les Produits sont exempts de défauts ou d'erreurs ni que leur utilisation sera ininterrompue. Les parties conviennent expressément que les dispositions des articles 1641 et suivants du code civil ne s'appliquent pas aux Licences se rapportant aux Produits accordées dans le cadre du Contrat.

8. - Limitation de Responsabilité.

En aucun cas, Evidian ni ses fournisseurs ne pourront être tenus pour responsables des dommages indirects causés à l'Utilisateur Final ou à des tiers par l'utilisation du Produit, y compris notamment les pertes de bénéfices, le manque à gagner et autres dommages indirects, et ce indépendamment de la forme de l'action. Pour toute réclamation résultant de l'utilisation ou la détention des Produits, du présent Contrat ou s'y rapportant, le seul recours de l'Utilisateur Final et le montant des dommages-intérêts auxquels le Concédant pourrait être condamnée ne pourrait dépasser le plus petit des montants suivants : (i) le montant des Redevances de Licence payées par l'Utilisateur Final pour les Produits ayant donné lieu à cette responsabilité, (ii) la somme de 100 000 euros. A l'exception des actions en recouvrement, aucune action d'aucune forme découlant des Licences concédées ne pourra être engagée plus de deux ans après la survenance du motif d'action. A l'exception des obligations de paiement, en cas de force majeure, toute inexécution par l'une ou l'autre partie ne pourra engager la responsabilité de ladite partie dans la mesure où l'exécution est rendue impossible du fait de causes indépendantes de la volonté raisonnable de ladite partie. L'Utilisateur Final convient expressément que Evidian ne pourra être tenue responsable du fait des Produits défectueux selon le régime issu des articles 1386-1 et suivants du code civil français, et exclut expressément l'application de ce régime à l'exception des dispositions d'ordre public.

9. - Confidentialité.

L'Utilisateur Final reconnaît que les Produits contiennent des informations confidentielles, des secrets commerciaux et un savoir-faire qui sont la propriété exclusive d'Evidian ou de ses fournisseurs qui seront réputés être des « Informations Confidentielles ». Le terme « Informations Confidentielles » désigne en outre toute information se rapportant aux Produits sous Licence. Les Informations Confidentielles ne comprennent pas les informations qui (i) sont antérieurement et légitimement connues de l'Utilisateur Final, (ii) sont indépendamment développées par l'Utilisateur Final sans aucune utilisation des Informations Confidentielles, (iii) ont été communiquées à l'Utilisateur Final par un tiers dont elle s'est assurée qu'il n'était pas soumis à une obligation de ne pas divulguer imposée par la partie divulgatrice, (iv) appartiennent au domaine public sans violation des obligations résultant des présentes par l'Utilisateur Final. L'Utilisateur Final protégera les Informations Confidentielles contre toute diffusion et utilisation non autorisées avec le même degré de soin, qu'il utilise pour protéger ses propres informations confidentielles, pour une durée de cinq ans après réception. L'Utilisateur Final n'utilisera les Informations Confidentielles, qu'en vue de favoriser directement l'objet des présentes et ne divulguera pas lesdites Informations Confidentielles à un tiers sans l'accord écrit préalable d'Evidian. Sauf stipulation expresse du présent Contrat, aucun droit de propriété ou de licence n'est concédé sur aucune Information Confidentielle. L'Utilisateur Final peut divulguer des Informations Confidentielles à ses employés, représentants, agents ou sociétés affiliées (« Représentants ») ayant besoin de les connaître, sous réserve que l'Utilisateur ait obtenu par écrit leur engagement à respecter et à se conformer aux obligations de confidentialité résultant des présentes

Confidentiel

10. - Durée des Licences et Résiliation.

La durée des Licences d'Utilisation des Produits, concédées à l'Utilisateur Final commence à la Livraison du Produit et court pour la durée définie par le montant de la Redevance de Licence correspondante. . Nonobstant ce qui précède, toute Licence concernant les Produits, concédée à l'Utilisateur Final, sera immédiatement résiliée de plein droit et sans intervention judiciaire en cas de non-respect des conditions de licence non remédié dans un délai de 30 jours suivant notification écrite et notamment en cas de non-paiement des redevances de licence. En cas de résiliation d'une Licence pour quelque cause que ce soit, l'Utilisateur Final devra immédiatement (i) cesser toute utilisation des Produits et (ii) retourner à Evidian tous les originaux et copies des Produits, Documentation, et Informations Confidentielles, ou les détruire et adresser à Evidian le certificat de destruction correspondant.

11. - Contrôles à l'Exportation.

L'Utilisateur Final reconnaît que les Produits et les données techniques relatives aux Produits sont des biens à double usage et/ou des biens soumis à la réglementation françaises et/ou des Etats Unis d'Amérique concernant les exportations et que l'exportation et la re-exportation de ces Produits et/ou des données techniques relatives aux Produits vers certains pays sont interdites ou soumises à restriction ou à l'autorisation préalable des autorités gouvernementales françaises et/ou des Etats Unis d'Amérique. L'Utilisateur Final s'interdit expressément d'exporter, de réexporter, de transférer ou de communiquer de quelque façon que ce soit tout ou partie des Produits en contravention avec la réglementation ci-dessus mentionnée en vigueur au moment de l'exportation,

12. - Audit.

Evidian se réserve le droit de réaliser ou faire réaliser un audit en vue de vérifier le respect par l'Utilisateur Final des termes et conditions du présent Contrat pendant la Durée du présent Contrat et pendant une année après sa résiliation, pendant les heures ouvrables habituelles et au maximum une fois par an. Un tel audit sera effectué aux frais d'Evidian mais sera facturé à l'Utilisateur Final en cas de dépassement de plus de 3% du nombre d'utilisateurs autorisé en complément des redevances dues au titre des utilisateurs additionnels.

13. - Droit Applicable.

Toute licence se rapportant aux Produits concédée à l'Utilisateur Final est régie exclusivement par la loi française.

14. - Conditions de transfert des Produits Serveur.

Si l'Utilisateur Final est temporairement dans l'impossibilité d'utiliser un Produit sur le Système Serveur Désigné en raison de conditions indépendantes de sa volonté, l'Utilisateur Final pourra utiliser temporairement le Produit sur un autre Système à condition d'adresser une notification préalable écrite au Concédant ainsi que toutes les informations nécessaires pour la remise d'une Clé Temporaire. Dans ces conditions, une Clé Temporaire permettant un usage temporaire du Produit sur le Système Serveur de secours (« Système de Secours ») sera émise. En outre, l'Utilisateur Final pourra transférer de façon permanente les Produits sur un Système Désigné différent (« Système Serveur Désigné de Remplacement ») dans quel cas l'usage des Produits sera interrompu sur le Système Désigné en cours (« Système Serveur Désigné Original »). L'Utilisateur Final s'engage à détruire toutes les copies des Produits sur un Système de Secours une fois la panne temporaire du Système Désigné corrigée et/ou sur tout Système Serveur Désigné Original dans les vingt-quatre (24) heures de l'installation du Produit sur le Système Serveur Désigné de Remplacement. L'Utilisateur Final devra certifier cette destruction par écrit au Concédant. Si l'Utilisateur Final demande un transfert vers un Système de Secours ou vers un Système Serveur Désigné de Remplacement plus d'une fois au cours d'une année civile donnée, la remise d'une nouvelle Clé pour le Système Serveur Désigné de Remplacement ou Système de Secours sera soumise au paiement du prix de remplacement de Clé en vigueur.

Nonobstant ce qui précède, pour les besoins des présentes,, un Système de Secours, un Système Désigné de Remplacement ou un Système Client de Remplacement (collectivement « Système de Remplacement ») sera réputé être le Système Désigné sous réserve des restrictions supplémentaires suivantes : (a) le Système de Remplacement doit être indiqué dans la documentation publiée de Evidian comme étant un Système Désigné sur lequel le Produit peut fonctionner comme élément d'une configuration valide ; et (b) si le Produit transféré sur un Système de Remplacement est licencié à l'Utilisateur Final sur la base d'un nombre limité d'utilisateurs ou toute autre restriction de la sorte, le même nombre d'utilisateurs ou autre restriction s'appliquera lors de l'utilisation du Produit sur le Système de Remplacement. Si un nombre plus important d'utilisateurs obtient l'accès au Produit ou si une autre restriction n'est pas respectée sur le Système de Remplacement, l'Utilisateur Final sera tenu de commander les Licences supplémentaires appropriées et de payer toutes redevances supplémentaires applicables à la nouvelle configuration dans les trente (30) jours suivant le transfert du Produit sur le Système de Remplacement ; et (c) l'Utilisateur Final est seul responsable de l'installation du Produit sur le Système de Remplacement.

Si l'Utilisateur Final a payé les Redevances de Support et Maintenance pour le Produit lors de la concession de la licence pour une utilisation sur le Système Désigné d'Origine, le Support et Maintenance pour le Produit, une fois installé sur le Système de Remplacement, sera fourni sans frais supplémentaire pour le reste de la Période de Support et Maintenance en cours, étant précisé que le Concédant, ou Evidian le cas échéant, sera autorisée à facturer l'Utilisateur Final, sur une base de

Confidentiel

prestations en régie, le temps requis pour remédier à toute erreur ou tous problèmes dus à une installation inappropriée ou à des différences dans l'environnement du Système de Remplacement par rapport à l'environnement du Système Désigné d'Origine affectant le Support et Maintenance du Produit fourni .

L'Utilisateur Final s'interdit de transférer le Produit sur un Système Désigné sur lequel fonctionne une Plate-forme Logiciel Autorisée différente de celle indiquée dans la commande, sans l'accord écrit préalable du Concédant qui se réserve le droit de facturer des redevances et/ou frais supplémentaires et d'imposer des restrictions de transfert additionnelles concernant l'utilisation du Produit sur une nouvelle Plate-Forme Logiciel Autorisée.

Confidentiel
CONDITIONS GENERALES
DE FOURNITURE A L'UTILISATEUR FINAL DE
PRESTATIONS DE SUPPORT ET MAINTENANCE DES PRODUITS EVIDIAN

0. Définitions.

Les termes avec majuscule figurant dans les présentes Conditions Générales ont les significations qui leur sont attribuées ci-dessous ou indiquées ailleurs dans le présent document.

« **Concedant** » : la personne ou entité à qui Evidian a concédé le droit de concéder des sous-licences se rapportant aux produits sous Licence Evidian et qui a concédé à l'Utilisateur Final une Licence d'utilisation des Produits sous Licence Evidian.

« **Configuration Matérielle Minimum** » la configuration minimum du matériel nécessaire pour faire fonctionner le Logiciel applicable telle que spécifiée par Evidian.

« **Correction** » un Fixe permanent à un Problème du Logiciel, fourni par Evidian dans le cadre d'un contrat de Support.

« **Documentation** » tous manuels d'utilisation, d'autres éléments liés fournis dans le cadre du Support et tous les changements apportés à ces manuels et autres éléments, fournis par Evidian pour être utilisés en rapport avec le Logiciel y compris en format électronique.

« **Fixe(s)** » une correction d'une erreur découverte dans un Logiciel .

« **Mise à Jour** » : modifications apportées au Logiciel comprenant une fonctionnalité supplémentaire reflétée par un changement apporté aux Spécifications applicables et entraînant une nouvelle Version.

« **Plate-Forme Logiciel Autorisée** » désigne le système d'exploitation et autres logiciels pré requis sur lequel le Logiciel a été testé et qualifié par Evidian.

« **Produit(s)** » : (a) le Logiciel, (b) toutes Corrections et Service Pack, (c) les Outils de Diagnostic et (d) la Documentation, fournis et licenciés par Evidian uniquement en code exécutable par une machine en format binaire (« Code Objet »), conformément aux dispositions du présent document et du Contrat,.

« **Service Pack** » : Fixes d'une Version d'un Logiciel, compilés sous forme d'un ensemble de Fixes cohérents, comprenant tous les Fixes antérieurs pour une Version particulière, généralement mis à la disposition des clients de Evidian qui ont conclu et payent un contrat de Support relatif à cette Version.

« **Système Désigné** » le système informatique désigné sur lequel fonctionne la Plate-Forme Logiciel Autorisée et sur lequel l'Utilisateur Final utilise pour la première fois le Logiciel applicable et pour un Logiciel de serveur, pour lequel une Clé a été remise.

« **Version** » un Produit généralement mis à disposition par Evidian en vue de sa distribution commerciale comprenant un niveau de fonctionnalité identifié dans les Spécifications pour la version (par exemple Version 5.1, 5.2 ou 6.0) fonctionnant sur une Plate-Forme Logiciel Autorisée donnée.

1. - PRESTATION DE SUPPORT

1.1 Les services de maintenance corrective et d'abonnement aux évolutions des logiciels (le "Support et Maintenance") pour les Produits sous licence sont fournis sur la base d'une obligation de moyens et aux conditions exposées dans les présentes Conditions Générales. Nonobstant ce qui précède, des conditions additionnelles et spéciales pour le Support et Maintenance peuvent s'appliquer aux Produits sous licence qui ne sont pas la propriété exclusive d'Evidian ("Conditions de Support et Maintenance pour les Produits de Tiers").

1.2 Commande. Toute prestation de Support et Maintenance ou telle que définie dans ci-après, commandée par l'Utilisateur Final est soumise à la règle du "tout ou rien", à savoir qu'elle doit être commandée pour tous les Produits sous licence commandés appartenant à une même ligne de Produits ou pour aucun. Le Bon de Commande comportant une demande de Support et Maintenance pour un Produit sous licence doit préciser :

- (i) le nombre de Produits concernés, la référence MI et le numéro de la version ;
- (ii) le cas échéant, la date de début de la période de Support couvert par le Bon de Commande ;
- (iii) le montant de la Redevance de Support et Maintenance.

1.3 Cas particuliers.

- (i) Dans le cas exceptionnel où le service de Support et Maintenance n'a pas été commandé lors de la commande des Produits, ce service peut être commandé ultérieurement à condition que les Produits installés concernés soient conformes au dernier état technique disponible et sous réserve du paiement, en complément des Redevances de Support et Maintenance correspondantes, de la Redevance de Souscription Tardive. Le montant de la Redevance de Souscription Tardive sera déterminé en tenant compte notamment

Confidentiel

de l'état technique des produits commandés et de la durée du temps écoulés entre la livraison des Produits et la date de début de la prestation de Support et Maintenance commandée.

- (ii) Dans le cas où un contrat de Support et Maintenance a été interrompu, ce service peut être de nouveau commandé à condition que les Produits installés concernés soient conformes au dernier état technique disponible et sous réserve du paiement, en complément des Redevances de Support et Maintenance correspondantes, de la Redevance de Rétablissement du Support et Maintenance. Le montant de la Redevance de Rétablissement du Support et Maintenance sera déterminé en tenant compte notamment de l'état technique des produits installés et de la durée de l'interruption du contrat de Support et Maintenance..

1.4 Installation de Fixes, de Service Packs, et de Corrections. L'Utilisateur Final est responsable de l'interprétation et de l'application des instructions de correction qu'il reçoit d'Evidian et de l'installation des Fixes, Service Packs des Produits sous licence. L'Utilisateur Final doit accepter ou refuser une Fixe dans le délai de trente jours civils à compter de la livraison. A défaut, il est réputé l'avoir acceptée. Les Fixes, Service Packs et Corrections doivent être installés par l'Utilisateur Final conformément aux indications fournies et conformément aux recommandations d'Evidian. L'Utilisateur Final doit reproduire et installer sur l'intégralité de ses systèmes bénéficiant du Support et Maintenance, tous ces Fixes, Service Packs et Corrections. Les Fixes, Service Packs et Corrections sont couverts par le Support et Maintenance dès leur installation (y compris, notamment, les Fixes temporaires ou permanents fournis pour remédier à des Problèmes constatés sur les Service Packs). pour la période restant à courir du Contrat de Support et Maintenance pour le Produit sous licence sur lequel a été installé la Fixe, le Service Pack ou la Correction.

2. - DUREE ET RESILIATION

2.1 Durée. La durée initiale pendant laquelle est assurée la prestation de Support et Maintenance (« Période de Support ») commence à la livraison du Produit sous licence et s'étend sur douze (12) mois ("Période Initiale de Support"). La Période de Support est automatiquement reconduite par la suite par périodes de douze mois ("Période(s) de Support Subséquente(s) ") sous réserve que l'Utilisateur Final paie les Redevances de Support et Maintenance dans les trente jours de la date de facture et sauf résiliation anticipée dans les conditions définies aux présentes. Nonobstant ce qui précède, si des Produits sont installés sur un Système Désigné sur lequel des Produits sont déjà installés et pour lequel une Période de Support a déjà commencé, la Période Initiale de Support pour les Produits nouvellement installés sera égale à la durée restante de la Période de Support en cours pour les Produits déjà installés.

2.2 Résiliation.

- (i) L'Utilisateur Final peut résilier le Support et Maintenance pour tous les Produits sous licence et uniquement pour tous les Produits, en le notifiant par écrit avec un préavis d'au moins trente jours, la résiliation prenant effet dès la fin de la Période de Support en cours.
- (ii) Le Concédant se réserve le droit de modifier ou d'interrompre le Support et Maintenance pour un Produit sous licence en le notifiant avec un préavis d'au moins trois mois, à condition de rembourser, le cas échéant, *pro rata temporis* la Redevance de Support payée par l'Utilisateur Final pour le Support et Maintenance ainsi modifié ou interrompu.
- (iii) Le Support et Maintenance pourra faire l'objet d'une résiliation anticipée par le Concédant, de plein droit et sans intervention judiciaire, dans les circonstances suivantes :
 - (a) l'Utilisateur Final ne paie pas les Redevances de Support et Maintenance, et ne remédie pas à ce manquement dans les dix jours calendaires suivant une notification écrite adressée à l'Utilisateur Final ;
 - (b) l'Utilisateur Final manque à l'une des obligations mises à sa charge par les Documents Contractuels applicables, et ne remédie pas à ce manquement dans les trente jours calendaires suivant une notification écrite adressée à l'Utilisateur Final. Une telle résiliation ne donnera lieu à aucun remboursement au prorata des Redevances de Support et Maintenance, qui resteront acquises au Concédant, et sera sans préjudice de tous autres recours dont le Concédant pourra se prévaloir.

3. - DESCRIPTION DE SUPPORT ET MAINTENANCE

3.1 Support Standard et Maintenance . Sous réserve du paiement des Redevances de Support afférentes, l'Utilisateur Final a droit aux services à distance suivants :

- (i) La fourniture des Fixes et Corrections et le traitement des Problèmes et demandes de Support se rapportant aux Produits sous Licence.
- (ii) la fourniture de Service Packs du Produit sous licence.
- (iii) La fourniture des Mises à Jour du Produit qu'Evidian met à la disposition de l'ensemble de ses clients bénéficiant d'un contrat de Support et Maintenance pour ce Produit, sans frais supplémentaires conformément à l'article 3.4 ci-dessous

3.2 Exclusions et services de Support auxiliaires

- (i) Nonobstant toute disposition contraire, les obligations de Support et Maintenance d'Evidian ne s'appliquent pas aux Problèmes résultant de l'une des situations suivantes:
 - (a) l'usage inapproprié ou non conforme à la documentation du Produit sous licence;
 - (b) la modification du Produit sous licence par quelqu'un d'autre qu'Evidian;

Confidentiel

- (c) tout changement non autorisé apporté à la Plate-Forme Logicielle Autorisée pour le Produit sous licence;
 - (d) la non constitution de la Configuration Matérielle Minimale pour le Produit sous licence ;
 - (e) l'installation non conforme aux indications d'Evidian d'un Produit sous licence, d'une Fixe d'un Service Pack ou d'une Mise à jour ;
 - (f) l'absence d'installation d'une Fixe ou d'un Service Pack;
 - (g) l'installation d'une Mise à jour de façon non conforme aux dispositions du présent Contrat.
- (ii) Le Support et Maintenance ne comporte pas les prestations suivantes, qui sont considérées comme des demandes de modification ou des demandes de produits non standard qui n'entrent pas dans le cadre du Support et Maintenance et/ou relèvent de conditions particulières;
- (a) développement de modifications pour le Produit sous licence qui entraîneraient un changement des Spécifications ;
 - (b) développement de nouvelles fonctions pour les Produits sous licence ;
 - (c) aide à l'adaptation ou à la personnalisation du Produit sous licence ;
- (iii) Des services de support non inclus dans le Support et Maintenance tel qu'il est décrit dans le présent document (« Services Ancillaires »), sous réserve de la disponibilité du personnel et sous réserve du paiement par l'Utilisateur Final du prix des Services en régie, conformément aux Conditions Générales de Prestation de Service. Ces Services Ancillaires peuvent comprendre :
- (a) le Support fourni afin de remettre un Produit sous licence en état d'exploitation suite aux tentatives infructueuses de l'Utilisateur Final pour installer un Produit sous licence, des Fixes, des Service Packs ou des Mises à jour;
 - (b) le Support sur site fourni sur demande de l'Utilisateur Final après la prestation d'un dépannage par téléphone / en ligne;
 - (c) d'autres services de Support convenus d'un commun accord et par écrit entre les parties.
- 3.3 Mises à Jour et Nouvelles Versions.** Seront mises à la disposition de l'Utilisateur Final, bénéficiant d'un contrat de Support et Maintenance, les Mises à Jour du Produit qu'Evidian met à la disposition d'ensemble de ses clients bénéficiant d'un contrat de Support et Maintenance pour le produit concerné dans les conditions énoncées ci après :
- (i) les Mises à Jour fournis dans le cadre du contrat Support et Maintenance seront considérés comme des Produits licenciés au même titre que les Produits qu'ils mettent à jour et seront soumis, sans exception aux mêmes termes et conditions que ceux qui contenus dans le contrat de Licence gouvernant les dits Produits.
 - (ii) Il est du seul ressort de l'Utilisateur Final de déterminer et s'assurer que ses Systèmes Désignés sur lesquels les Mises à Jour et Enhancements fournis seront installés sont conformes aux niveaux techniques requis y compris en ce qui concerne le Plate-forme Logiciel Autorisé, la Configuration Matérielle Minimum et les Versions des Produits qui doivent être utilisées avec ou remplacées par les Nouvelles Versions.
 - (iii) Dès qu'une nouvelle Mise à Jour concerné par le contrat de Support et Maintenance est disponible, Le Concédant avertira l'Utilisateur Final qui indiquera les Mises à Jour qu'il souhaite recevoir, en fournissant les informations adéquates concernant la configuration de chaque système concerné.
 - (iv) Tous les termes et conditions figurant dans cette annexe et dans les Conditions Générales de Licence s'appliqueront aux Mises à Jour et Enhancements fournis dans le cadre du Contrat

4. - PROCEDURE DU SUPPORT

4.1 Traitement des Problèmes concernant les Produits sous licence

- (i) Lorsque l'Utilisateur Final a diagnostiqué un Problème du Produit sous licence , il doit d'abord essayer de déterminer si la défaillance résulte d'un problème de configuration, d'une erreur de l'utilisateur, s'il est causé ou non par les Produits sous licence d'Evidian,
- (ii) Si l'Utilisateur Final ne peut pas résoudre la défaillance, il doit signaler le Problème au Concédant.
- (iii) La notification d'un Problème qui nécessite l'intervention du Concédant sera effectuée conformément à la procédure de notification alors en vigueur chez le Concédant pour soumettre des Problèmes.
- (iv) Si le Problème n'est pas un Problème connu d'Evidian, ou si la solution à un Problème connu n'est pas alors disponible, l'Utilisateur Final enverra toute information complémentaire afin de permettre au Concédant de comprendre la nature du Problème signalé.

4.2 Niveau de priorité L'information fournie par l'Utilisateur Final relativement au Problème doit indiquer le Niveau de Priorité que l'Utilisateur Final considère approprié au Problème en se fondant sur le classement des Problèmes exposé ci-dessous :

- (i) " High" : un Problème majeur qui rend le Produit sous licence inopérant ou entraîne la défaillance du Produit sous licence (à savoir que le système est bloqué ou effectivement inexploitable).
- (ii) "Medium" : un Problème moyen qui perturbe significativement l'exploitation ou dégrade la performance du Produit sous licence ou en restreint matériellement l'utilisation (à savoir qu'il est partiellement inexploitable) ;
- (iii) "Low" : un Problème qui a une incidence mineure sur l'utilisation du Produit sous licence.