

Dernière mise à jour : 1er Novembre 2020

### **Accord Cadre de Souscription**

MERCI DE LIRE L'ACCORD CADRE DE SOUSCRIPTION PRÉALABLEMENT À L'ACHAT OU À L'UTILISATION DES PRODUITS OU SERVICES. EN UTILISANT OU EN ACHETANT LES PRODUITS OU SERVICES, LE CLIENT DONNE SON CONSENTEMENT À CET ACCORD. SI VOUS AGISSEZ POUR LE COMPTE D'UNE ENTITÉ, VOUS RECONNAISSEZ AVOIR LE POUVOIR DE CONCLURE CET ACCORD POUR LE COMPTE DE CETTE ENTITÉ. SI LE CLIENT N'ACCEPTE PAS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE CET ACCORD, ALORS IL NE DOIT NI ACHETER NI UTILISER LES PRODUITS OU SERVICES.

Cet **Accord Cadre de Souscription** ("l'**Accord**") est conclu par et entre l'entité eXo Platform (« eXo Platform SAS » ou « eXo Platform NA LLC » ou « eXo Platform Luxembourg SARL ») mentionnée dans le Formulaire d'Engagement ou tout autre bon de commande relatif à l'achat des produits et/ou des services relatifs à cet Accord et à défaut de précision avec eXo Platform SAS, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B 450 511 506, dont le siège social est situé au 7 rue de la Paix, 75002 Paris, France. ("**eXo**") et l'acheteur ou l'utilisateur des produits et/ou des services eXo ("**le Client**") qui accepte les conditions générales de cet Accord.

La date de prise d'effet de cet Accord ("**Date d'Effet**") est la première de ces trois dates : la date de la signature ou d'acceptation de cet Accord par la signature d'un Formulaire d'Engagement par le Client, la date à laquelle le Client commence à utiliser les produits et/ou les services eXo ou la date d'achat et de paiement des produits et/ou services eXo par l'intermédiaire de la plateforme de vente en ligne d'eXo.

Il est préalablement exposé qu'eXo et le Client souhaitent définir des conditions générales dans lesquelles le Client se verra concéder, le cas échéant, des licences logicielles et bénéficiera des prestations de services d'eXo ;

Ceci étant préalablement exposé, contre contrepartie valable, dont il est accusé réception et dont le caractère suffisant est reconnu, le Client et eXo conviennent des stipulations suivantes :

#### **1. Définitions**

Les termes en majuscules utilisés dans cet Accord sont définis dans cet Article 1 ou dans l'Article dans lequel ils sont utilisés pour la première fois :

**1.1 "Clef d'Activation"** désigne un fichier établissant l'octroi d'une ou plusieurs licences par eXo au Client pour la Durée et fourni au Client lorsque la Souscription est acquise.

**1.2 "Cœur Processeur"** désigne l'unité physique ou virtuelle qui lit et exécute les instructions du programme.

**1.3 "Documentation"** désigne la documentation et les spécifications techniques standards destinées à l'utilisateur final qu'eXo fournit avec le Logiciel, et qui sont révisées de temps à autre par eXo. Les supports marketing et publicitaires n'entrent pas dans la définition de la Documentation.

**1.4 "Erreur"** désigne une défaillance reproductible du Logiciel à s'exécuter conformément à sa Documentation, et qualifiée comme telle par eXo.

**1.5 "Add-Ons eXo"** désigne un module d'extension ou un plugin publié par eXo et améliorant le Logiciel avec des fonctionnalités supplémentaires.

**1.6 "Licence"** désigne une licence concédée, concomitamment à un Plan de Souscription, par eXo au Client pour permettre l'installation et l'utilisation du Logiciel.

**1.7 “Logiciel Tiers”** désigne divers composants logiciels tiers licenciés selon les termes des licences applicables, qu’il s’agisse ou non de logiciels open-source, incluses dans les documents relatifs à ces logiciels. Un Logiciel Tiers est constitué de composants logiciels individuels, dont chacun est assorti de ses propres droits d’auteur et conditions de licence applicables.

**1.8 “Formulaire d’Engagement”** désigne le document, sous forme écrite ou électronique, formé d’un ou plusieurs bords de commande, qui définit le Logiciel, et/ou les prestations de services qu’eXo fournira au Client, en application de cet Accord et conformément aux conditions particulières qui sont inscrites à ce Formulaire d’Engagement.

**1.9 “Logiciel”** désigne le logiciel testé et certifié dans le format code objet fourni par eXo au Client, tel que défini dans le Formulaire d’Engagement, en application de cet Accord dès sa Date d’Effet ou d’une date future, y compris toute Documentation incluse au livrable, et les Mises à Jour de ces logiciels qu’eXo peut fournir au Client de temps à autre dans le cadre du Programme de Maintenance des Produits eXo, tel que défini sur <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/programme-de-maintenance.pdf>. Afin d’éviter toute ambiguïté, et à moins qu’il en soit stipulé autrement, les Logiciels Tiers et/ou les Add-ons eXo qui peuvent être disponibles par le biais du Logiciel, (a) ne font pas partie du Logiciel, (b) sont régis par leurs propres licences et/ou conditions générales, (c) ne sont pas couverts par cet Accord, et (d) sont téléchargés et installés par le Client sous sa seule responsabilité. Par dérogation à ce qui précède, les Add-ons eXo mentionnés à l’Annexe 4 (« eXo Official Add-Ons ») sont régis et supportés dans les conditions de cet Accord avec le même niveau de Services de Support que pour les Services de Supports attachés au Logiciel.

**1.10 “Souscription”** ou **“Plan de Souscription”** désignent indifféremment les offres commerciales d’eXo incorporant les bénéfices et limitations listés à l’Annexe 0, la Licence pour le Logiciel et, le cas échéant, l’accès aux Services de Support et/ou l’accès aux Services d’Hébergement et d’Exploitation.

**1.11 “Services de Support”** désigne les prestations fournies par eXo au Client dans le cadre d’un Plan de Souscription et telles que définies dans l’Article 2.6 de cet Accord et/ou selon les spécifications du Formulaire d’Engagement applicable.

**1.11Bis “Services d’Hébergement et d’Exploitation”** désigne les prestations fournies par eXo au Client dans le cadre d’un Plan de Souscription et telles que définies dans l’Article 2.6bis de cet Accord et/ou selon les spécifications du Formulaire d’Engagement applicable.

**1.12 “Durée”** désigne la durée de la Souscription, telle que spécifiée dans le Formulaire d’Engagement applicable.

**1.13 “Version”** désigne une Révision Majeure, Mineure, ou une Mise à jour de Maintenance du Logiciel. **“Révision Majeure”** désigne une version ultérieure du Logiciel identifiée par un changement dans le premier chiffre (X) de la version identifiée suivant le schéma (X.y.z). **“Révision Mineure”** désigne une version ultérieure du Logiciel identifiée par un changement dans le deuxième chiffre (Y) de la version identifiée suivant le schéma (x.Y.z). **“Mise à jour de Maintenance”** désigne une nouvelle version du Logiciel identifiée par un changement dans le troisième chiffre (Z) de la version identifiée suivant le schéma (x.y.Z).

**1.14 “Utilisateur Enregistré”** désigne une personne ou un programme, identifiable ou anonyme, qui établit une connexion avec le serveur hébergeant le Logiciel, avec l’objectif d’en faire usage partiel ou complet.

**1.15 “Utilisateur Engagé”** désigne une personne physique, identifiable individuellement de façon nominative par un compte utilisateur au sein du Logiciel, qui effectue en moyenne plus de 5 connexions par mois au logiciel sur une période de 3 mois.

## **2. Conditions Générales**

**2.1 Étendue de l’Accord.** Cet Accord régit toutes les transactions entre les parties relatives au Logiciel et aux Prestations de Services fournies aux termes des présentes.

**2.2 Commandes.** Le Client peut adresser des commandes à eXo afin d’acquérir une Souscription au prix alors en vigueur. Le Client peut transmettre ces commandes à eXo par courrier, fax, courriel ou tous autres moyens électroniques. Le Client peut, à

sa convenance, adresser des commandes en utilisant ses modèles standards, mais aucun terme, provision ou condition de n'importe quel bon de commande, reconnaissance ou autre formule d'affaires que le Client peut utiliser dans le cadre de l'acquisition ou de la licence du Logiciel n'aura d'effet sur les droits, devoirs et obligations des parties en application de cet Accord, ou de ses avenants, nonobstant toute défaillance d'eXo à s'opposer à ces termes, provisions ou conditions. De tels termes et conditions supplémentaires ou conflictuels dans un bon de commande du Client, accord ou autre formule d'affaires sont ici refusés par eXo.

**2.3 Acceptation des Commandes.** eXo peut accepter des commandes à son entière discrétion en adressant au Client un Formulaire d'Engagement confirmant les éléments de la commande.

**2.4 Livraison.** Dans le cas d'un hébergement Client, la Livraison du Logiciel se fera depuis le Portail Clients web d'eXo. La Durée est précisée dans le Formulaire d'Engagement applicable. Le Logiciel sera considéré accepté par le Client à la livraison de la Clef d'Activation. Dans le cas d'un hébergement par eXo Platform, la Livraison du Logiciel est considérée effective à la mise en disponibilité du service en ligne dès le premier utilisateur.

**2.5 Installation.** Dans le cas d'un hébergement Client, ce dernier sera responsable de l'installation du Logiciel sur ses ordinateurs, conformément à cet Accord. Des services d'assistance à l'installation peuvent être acquis sur la base d'une facturation du temps et des ressources mis en œuvre au tarif en vigueur d'eXo, conformément aux spécifications du Formulaire d'Engagement applicable. Dans le cas d'un hébergement par eXo Platform, l'installation standard est effectuée par eXo Platform.

**2.6 Services de Support.** Au cours de la période pour laquelle le Client a payé les redevances annuelles de Souscription, eXo fournira au Client les Services de Support pour le Logiciel correspondant au Plan de Souscription acquis, selon les termes contractuels et opérationnels définis à l'Annexe 1 "Services de Support" de cet Accord. Ces Services de Support sont fournis au Client pour son seul usage interne, le Client ne doit pas utiliser les Services de Support pour assurer des prestations de conseil, d'assistance ou de formation à des tiers.

**2.6Bis Services d'Hébergement et d'Exploitation.** Au cours de la période pour laquelle le Client a payé les redevances annuelles de Souscription, eXo fournira au Client les Services d'Hébergement et d'Exploitation pour le Logiciel correspondant au Plan de Souscription acquis pour le Logiciel, selon les termes contractuels et opérationnels définis à l'Annexe 3 "Services d'Hébergement et d'Exploitation". Ces Services d'Hébergement et d'Exploitation sont fournis au Client pour son seul usage interne, le Client ne doit pas utiliser les Services d'Hébergement et d'Exploitation du Logiciel pour un usage par des tiers.

**2.7 Exclusions.** eXo n'aura aucune obligation de corriger les Erreurs causées par : (a) une installation inappropriée du Logiciel ; (b) l'altération ou la modification du Logiciel, sauf si elle est opérée par eXo ; (c) une utilisation du Logiciel non conforme à sa Documentation ou à cet Accord ; (d) l'utilisation du Logiciel avec un matériel informatique ou un logiciel qui n'est pas prévu dans la Documentation ; ou (e) des défaillances du Logiciel causées par des accidents, des dysfonctionnements de matériel informatique, des abus ou utilisations impropres.

**2.8 Services Professionnels.** Si le Client demande à eXo de fournir des prestations relatives à des problèmes (a) causés par les facteurs listés dans l'Article 2.7 ou (b) qui sont hors du champ d'application des Services de Support ou de cet Accord, le Client paiera pour ces prestations qu'eXo acceptera de fournir sur la base de la facturation du temps et des ressources mis en œuvre au tarif alors en vigueur.

**2.9 Obligations du Client.**

**2.9.1** Une condition pour qu'eXo fournisse les Services de Support est que le Client s'engage à disposer des compétences nécessaires pour exploiter le Logiciel. Les Services de Formation (Annexe 2) permettent au client de former ses personnels techniques en lien avec les Services de Support eXo.

**2.9.2** Une condition pour qu'eXo assure les Services de Support est que le Client doit aider eXo à identifier et à corriger les Erreurs, y compris en exécutant de routines de diagnostic adaptées en conformité avec les instructions fournies par eXo. Le Client s'engage à fournir à eXo la coopération, les matériels, les informations, l'accès et l'assistance qu'eXo considère raisonnablement nécessaires pour lui permettre de d'assurer efficacement les Services de Support, y compris mais sans s'y limiter, à ce qui peut être prévu dans un Formulaire d'Engagement applicable. Le Client comprend et convient que les obligations d'eXo aux termes des présentes sont expressément conditionnées par la coopération, les matériels, les informations, l'accès et l'assistance fournis par le Client.

**2.9.3** Le Client reconnaît qu'afin qu'eXo puisse assurer les Services de Support, le Client pourra être requis d'acheter et d'installer certains logiciels de tiers et de disposer de matériel informatique de tiers, qu'eXo ne fournit ou ne licencie pas ("Produits Tiers"). eXo peut fournir au Client des liens et instructions pour obtenir les Produits Tiers, mais il relève de la responsabilité du Client de valablement se procurer les licences et d'installer convenablement les Produits Tiers auprès des tiers fournisseurs idoines. eXo ne pourra supporter une quelconque responsabilité pour un quelconque Produit Tiers. Dans l'éventualité d'une défaillance du Client à disposer dans les temps des Produits Tiers requis, eXo peut considérer que le Formulaire d'Engagement en question est annulé par le Client.

### **3. Licences**

**3.1 Concession.** Pour chaque Plan de Souscription que le Client acquiert, eXo concède au Client une License limitée, non-exclusive, non-transférable, non-sous-licenciable (hormis les cas évoqués dans l'Article 11.3) pour la Durée afin de :

a) utiliser, installer et exécuter le Logiciel licencié aux termes des présentes (en format code objet) sur tous ordinateurs, uniquement pour les propres besoins professionnels du Client ;

b) utiliser, installer le Logiciel licencié aux termes des présentes (en format code objet) en respect du nombre de Cœurs Processeurs utilisés et/ou de la limite de nombre d'Utilisateurs Enregistrés, tels qu'indiqués dans le Formulaire d'Engagement applicable, uniquement pour les propres besoins professionnels du Client ;

Chaque License est soumise aux conditions générales de cet Accord, y compris aux restrictions définies dans cet Article 3 et sera conditionnée au paiement régulier par le Client des redevances de Souscription à eXo (tels que définis dans le Formulaire d'Engagement) et à l'émission par eXo de la Clef d'Activation. La License concédée aux termes des présentes l'est uniquement à l'entité désignée comme le "Client" et non, tacitement ou autrement, à un parent, une filiale, ou un affilié de cette entité.

**3.2 Copies.** Le Client peut effectuer un maximum de deux (2) copies du Logiciel licencié aux termes des présentes uniquement aux fins d'archivage, de sauvegarde, d'installation ou de récupération en cas de catastrophe. Le Client inclura dans ces copies tous les éléments de droits d'auteur, de marques ou d'autres droits de propriété, tels qu'ils figurent ou qu'ils ont été apposés sur le Logiciel original.

**3.3 Restrictions.** Le Client ne devra pas par lui-même, ou par le biais d'un parent, d'une filiale, d'un agent ou de tout autre tiers :

(a) décompiler, désassembler, traduire, procéder à de la rétro-ingénierie ou rechercher de quelque manière à découvrir le code source à partir du Logiciel, partiellement ou en totalité, le Client n'utilisera pas non plus de moyens mécaniques, électroniques ou toute autre méthode pour retrouver, décompiler, désassembler ou identifier le code source du Logiciel ou encourager qui que ce soit à y procéder, excepté dans les limites - si elles existent - autorisées par la loi applicable concernant de tels actes nonobstant les interdictions contractuelles, à la condition, cependant que, préalablement à ce que le Client exerce un

quelconque droit dont il croit disposer aux termes d'une loi d'ordre public, le Client devra en informer préalablement eXo par écrit sous trente (30) jours et lui transmettre toutes les informations appropriées requises afin de permettre à eXo d'examiner la demande du Client et, à son entière discrétion, de proposer des alternatives qui réduisent toute conséquence dommageable aux droits de propriété d'eXo ou à tout autre droit ;

(b) donner accès ou permettre l'utilisation du Logiciel à d'autres utilisateurs que les salariés du Client, ou des contractants tiers autorisés qui fournissent des prestations au Client et qui acceptent par écrit de se soumettre aux conditions de cet Accord, sachant que le Client sera responsable de toute défaillance de ses salariés ou contractants à se conformer aux termes de cet Accord ;

(c) créer, développer, licencier, installer, utiliser ou déployer tout logiciel ou prestations de tiers pour contourner, permettre, modifier ou donner l'accès, des autorisations ou des droits en violation des restrictions techniques du Logiciel, des conditions de licence supplémentaires prévues par eXo dans sa documentation produit, ses avis, et les conditions de cet Accord ;

(d) modifier ou créer des œuvres dérivées basés sur le Logiciel ;

(e) utiliser le Logiciel pour des activités commerciales pour lesquelles le Client assure des services à des tiers ; ou

(f) divulguer les résultats de tout test de référence du Logiciel à tous tiers sans avoir obtenu le consentement écrit et préalable de eXo, sous réserve d'autorisation contraire des présentes, considérant cependant que la restriction précédente ne s'appliquera au Client que si celui-ci fait le commerce de matériel informatique et de logiciel, ou s'il procède au test ou à l'étalonnage du Logiciel.

**3.4 Logiciels Tiers.** Les Logiciels Tiers sont licenciés selon les termes de la licence, qu'il s'agisse d'un logiciel open source ou non, et/ou des notices de droits d'auteur qui sont disponibles dans le fichier de licence, dans la documentation ou dans d'autres matériels fournis avec le Logiciel Tiers. Les droits d'auteur des Logiciels Tiers appartiennent aux détenteurs de droits d'auteur listés dans les notices de droits d'auteur, dans les fichiers sources correspondant ou dans le dossier licences ou dans d'autres matériels fournis avec le Logiciel Tiers.

#### **4. Redevances de Licence et Paiement**

**4.1 Redevances de Souscription.** Le Client devra payer toutes les redevances pour chaque Plan de Souscription conformément à ce qui est indiqué sur le Formulaire d'Engagement applicable. Le Client peut acquérir des Plans de Souscription supplémentaires en adressant une commande à eXo selon la procédure définie à l'Article 2.2. Toute Souscription supplémentaire fera l'objet des stipulations suivantes : (i) les Licences supplémentaires seront contingentes à la Durée préexistante (soit la Durée initialement convenue, soit la Durée renouvelée) ; (ii) les redevances pour les Souscriptions supplémentaires seront celles alors en vigueur, généralement applicables ; (iii) toute Souscription ajoutée en cours de période de validité sera facturée au prorata restant de cette période. eXo se réserve le droit de modifier ses redevances de Souscription à tout moment, à l'issue d'un délai de notification préalable du Client de trente (30) jours, cette notification pourra se faire par courriel.

**4.1Bis Déclaration d'usage** Pendant la période de validité d'un Plan de Souscription eXo pourra à tout moment demander au Client de remplir un formulaire déclaratif d'usage effectif de la/des Licence(s) conférée aux termes de cet accord pour le Logiciel. Le Client s'acquittera de cette formalité dans un délai de quinze (15) jours calendaires. Dans l'hypothèse où la déclaration d'usage mettrait en évidence une utilisation du Logiciel en excédent en comparaison avec les bénéfices conférés par le Plan de Souscription initialement commandé dans un Formulaire d'Engagement applicable ou aux termes de cet Accord, eXo ajustera automatiquement le Plan de Souscription du Client avec un Plan de Souscription éligible et en vigueur à date, et facturera immédiatement et rétroactivement le montant correspondant à l'écart de Redevance de Souscription induit. Les dates de

référence utilisées pour le calcul de ce montant seront la dernière date d'Effet et la date de Fin inscrites au Formulaire d'Engagement applicable.

**4.2 Facturation et renouvellement.** eXo facture et perçoit d'avance les Redevances de Souscriptions. eXo renouvelera automatiquement et émettra une facture pour chaque période de facturation trente (30) jours avant la date anniversaire de la Souscription en question, sauf si l'une des parties informe par écrit l'autre de son intention de ne pas renouveler au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la durée du contrat courant. Pour tout renouvellement, les conditions générales de la version en vigueur de cet Accord s'appliqueront, ceci incluant les modalités des Services de Support, des Services d'Hébergement et d'Exploitation, et toutes les autres modalités formant l'intégralité de l'Accord en question. Toute condition particulière, remise commerciale, modalité spécifique de paiement figurant au Formulaire d'Engagement correspondant au Plan de Souscription précédent ne font l'objet d'aucune reconduction automatique. Le montant des Redevances de Souscription correspondant au renouvellement sera égal au tarif catalogue en vigueur du Plan de Souscription en cours ou de son équivalent à date de facturation du renouvellement. Pour lever toute ambiguïté, l'équivalence est établie selon, au minimum, les paramètres (a) de durée ET (b) de volume d'Utilisateurs Engagés, ET (c) de type et niveaux de Services de Support et/ou de Services d'Hébergement et d'Exploitation initialement commandés et payés par le Client. La liste des Plans de Souscription en vigueur est maintenue et rendue disponible par eXo disponible à l'adresse <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/plans-de-souscription.pdf> et à l'annexe 0 de cet Accord. La tarification catalogue en vigueur peut faire l'objet d'une augmentation maximale de sept (7) pourcent au delà de la tarification catalogue utilisée lors du terme précédent. eXo fournira une notification écrite ou par voie électronique des augmentations de tarif au minimum trente (30) jours au préalable à leur entrée en vigueur. Les redevances de toute autre prestation seront facturées sur la base d'un devis. Tous les Logiciels eXo et Services de Support fournis par eXo seront délivrés au Client électroniquement par l'Internet. Sauf mention contraire dans un Formulaire d'Engagement, toutes les factures seront payées dans un délai de trente (30) jours suivant leur date d'émission. Les Redevances de Souscription ne sont pas remboursables après paiement. Les paiements seront effectués sans droit de compensation ou de remboursement. Tous les paiements seront effectués dans la devise indiquée sur le Formulaire d'Engagement. Tout paiement tardif fera courir des intérêts à un taux de un pourcent et demi (1,5%) par mois, ou, s'il est inférieur, le taux maximal autorisé par la loi en vigueur. Le retard de tout paiement peut également entraîner la suspension de la fourniture des Services et de la Licence du Logiciel par eXo jusqu'à la régularisation de la situation

**4.3 Taxes.** Les montants payables à eXo aux termes de cet Accord n'incluent pas les taxes, les redevances, ou les charges gouvernementales similaires, quel que soit leur désignation, y compris toute pénalité ou intérêt qui y soit lié ("Taxes"). Le Client paiera (ou remboursera eXo de ce paiement) toutes les Taxes hormis les taxes sur le revenu net d'eXo, sauf s'il fournit à eXo un certificat valide d'exonération fiscale pour les taxes de vente/d'utilisation/d'accise ou une autorisation de paiement direct. Si le Client doit payer une retenue, un impôt ou une redevance à la source à l'égard des paiements dus aux termes des présentes à eXo, le Client accepte de majorer les paiements déjà réalisés de sorte qu'eXo recevra les sommes dues en vertu des présentes exemptes de toute déduction pour ces retenues, impôts ou redevances à la source.

**4.4 Droits d'Audit.** Le Client tiendra des registres précis de son utilisation du Logiciel telle qu'elle est autorisée par cet Accord, pendant au moins deux (2) ans à compter du jour de l'expiration des Plans de Souscription pour le Logiciel concerné. eXo, ou des personnes désignées par eXo, pourra contrôler ces registres à tout moment pendant cette période de tenue de registres par le Client et vérifier qu'ils sont parfaitement et précisément tenus à jour, afin d'établir que le Client utilise le Logiciel conformément aux termes de cet Accord et que le Client a réglé les redevances de Souscription applicables pour le Logiciel, sachant que : (a)

eXo ne peut diligenter plus d'une (1) seule procédure d'audit au cours de toute période de douze (12) mois ; b) ladite procédure d'audit fera l'objet d'un accord de confidentialité mutuellement négocié de bonne foi et conclu par les parties (y compris tout agent tiers auquel eXo peut faire appel pour cet audit) ; (c) cette procédure d'audit se déroulera pendant les heures normales de bureau ; et (d) commercialement, eXo fera son possible raisonnable afin de limiter les interruptions du cours normal d'activité du Client au titre de cet audit. eXo, ou les personnes désignées par eXo, n'aura pas physiquement accès aux appareils informatiques du Client dans le cadre de cet audit, sans son consentement préalable écrit. Le Client paiera immédiatement à eXo toute somme due et mise en évidence au cours de cet audit. Cette procédure se fera aux frais d'eXo, étant précisé que le Client devra immédiatement rembourser eXo du coût dudit audit et de l'ensemble des frais applicables si cet audit met en évidence un sous paiement par le Client de plus de cinq pourcent (5%) de la redevance de Souscription payable par le Client à eXo pour la période auditée.

## **5. Durée, Résiliation et Expiration.**

**5.1 Durée.** Cet Accord commencera à la Date d'Effet et se poursuivra pour la période mentionnée dans le Formulaire d'Engagement. Ensuite, cet Accord sera automatiquement renouvelé pour une période de même durée que le contrat en cours, selon les termes et conditions tarifaires en vigueur à cette date, à moins qu'une notification contraire écrite soit donnée quatre-vingt-dix (90) jours avant cette résiliation, ou sauf s'il en a été stipulé autrement dans le Formulaire d'Engagement applicable.

**5.2 Résiliation pour juste motif.** Chaque partie peut mettre fin à cet Accord pour faute si l'autre partie commet un manquement substantiel, moyennant une notification de résiliation écrite adressée à la partie défaillante, l'avisant du manquement substantiel allégué. La partie défaillante disposera d'un délai de grâce de trente (30) jours à compter de la notification pour remédier au manquement y indiqué. S'il n'y est pas remédié dans ce délai, cet Accord sera résilié de plein droit à l'expiration dudit délai. Nonobstant ce qui précède, eXo peut, à son entière discrétion, résilier cet Accord si le Client viole ses obligations visées aux Articles 3 et/ou 7.

**5.3 Effets de la Résiliation ou de l'Expiration.** A la résiliation de cet Accord, pour quelque raison que ce soit, ou à son expiration : (a) toutes les sommes dues à eXo en application de cet Accord avant sa résiliation ou son expiration seront immédiatement dues et exigibles ; (b) tous les droits de Licence concédés aux termes de cet Accord avant sa résiliation ou son expiration et de tout Formulaire d'Engagement seront immédiatement résiliés ; (c) le Client doit immédiatement cesser toute utilisation du Logiciel ; (d) eXo se réserve le droit d'interrompre le service à la date de résiliation ou d'expiration. Un backup des données du client sera alors disponible pendant la durée de 30 jours. A l'issue de cette période, les données seront supprimées. (e) le Client doit effacer toutes les copies du Logiciel de ses ordinateurs, et détruire toutes les copies du Logiciel et la Documentation sur supports physiques qu'il a en sa possession ou sous son contrôle, ou retourner ces copies à eXo ; (f) chaque partie retournera à l'autre partie ses Informations Confidentielles qu'elle a obtenues dans le cadre de cet Accord ; et (g) le Client doit certifier par écrit à eXo qu'il lui a retourné ou détruit ces Logiciels et cette Documentation.

Les Articles 1, 4.4, 5.3, 6, 7, 8.3, 9 et 11 survivront à l'expiration ou la résiliation de cet Accord, pour quelque raison que ce soit.

## **6. Droits de Propriété.**

**6.1** Entre les parties, le Client reconnaît et accepte que le Logiciel, y compris sa séquence, sa structure, son organisation et son code source, constitue des droits de propriété intellectuelle de valeur, y compris des droits d'auteur, des marques commerciales, des marques de services, des secrets commerciaux, des brevets, des demandes de brevet, des droits contractuels de confidentialité ou tout autre propriété intellectuelle ou droit exclusif, qui proviennent d'eXo et/ou de ses fournisseurs. Le Logiciel est licencié et non vendu au Client, et aucun titre ni aucune propriété sur le Logiciel ou sur les droits de propriété intellectuelle y

afférent n'est transmis aux termes de cet Accord ou de tout acte découlant de cet Accord. Le Logiciel et la Documentation demeurent la propriété exclusive d'eXo et/ou de ses fournisseurs, et tous les droits, titres et intérêts à leur sujet non expressément accordés au Client par cet Accord sont réservés. eXo est propriétaire de toutes les copies du Logiciel, sous quelque forme que ce soit. Aucune stipulation de cet Accord ne sera réputée concéder, aux termes de toute théorie légale, une licence au titre des brevets existants ou futurs (ou des brevets existants ou futurs de ses fournisseurs).

**6.2** Le Client reconnaît que dans le cadre de la réalisation des Services d'Assistance, eXo peut créer des logiciels et d'autres œuvres de l'esprit (collectivement désignés "Produits de Travail"). Sous réserve des droits du Client au titre de ses Informations Confidentielles, eXo est propriétaire de tous droits, titres et intérêts afférents aux Produits de Travail, y compris tous les droits de propriété intellectuelle inclus et afférents. Si un Produit de Travail est remis au Client en vertu de ou en relation avec l'exécution des Services d'Assistance (un "Livable"), eXo concède au Client par la présente une licence sur ce Livable soumise aux mêmes conditions générales de licence de Logiciel énoncées à l'Article 3 ci-dessus.

**6.3** Le Client n'obtient aucun droit de propriété intellectuelle pour ou sur les matériels, œuvres de l'esprit, logiciels qui lui sont fournis par eXo, dans le cadre de la fourniture au Client des Services d'Assistance ("Matériels"), autre que des droits d'utilisation spécifiquement concédés aux termes de cet Accord. Le Client sera en droit de conserver et d'utiliser les Matériels qui lui sont fournis par eXo, mais sans se voir accorder de licence d'utilisation des droits de propriété intellectuelle y afférents, qui sont tous strictement réservés à eXo par les présentes. En particulier et à titre non exhaustif, les Matériels ne devront pas être copiés par voie électronique ou de toute autre manière que ce soit ou non à des fins d'archivage, modifiés y compris traduits, redistribués, communiqués à des tiers, prêtés, loués, mis à la disposition du public, vendus, proposés à la vente, partagés ou transférés de quelque autre manière. Toutes les marques commerciales, les appellations commerciales, logos et avis présents sur les Matériels seront conservés et en aucun cas délibérément effacés, modifiés ou altérés hormis du fait de l'usure normale. Le Client ne doit pas utiliser les marques commerciales d'eXo sans l'autorisation expresse écrite d'eXo.

**6.4 Développements Spécifiques** : Hormis les droits limités spécifiquement attribués par cet accord, eXo possède tout droit, titre et intérêt sur ses technologies préexistantes, le Logiciel, les Services de Support, les Services d'Hébergement et d'Exploitation, et toutes les modifications, améliorations et Produits Dérivés résultant de ceux-ci. Sous réserve des droits d'eXo sur ses technologies préexistantes, le Client possède tout droit, titre et intérêt sur tous les Développements Spécifiques, et tous les droits de Propriété Intellectuelle associés à ces Développements Spécifiques. eXo reconnaît par le présent accord que les Développements Spécifiques sont des travaux réalisés sous la direction et le contrôle du Client et ont été spécifiquement commandés et engagés par le Client.

**7. Informations Confidentielles.** Le terme "Informations Confidentielles" désigne toute information divulguée par une partie (le "Communiquant") à l'autre partie (le "Destinataire") dans le cadre de cet Accord, qui est divulguée par écrit, par oral ou par examen et qui est identifiée comme "Confidentielle" ou "Exclusive", ou qui selon les circonstances de sa transmission doit être considérée comme confidentielle par le Destinataire. Nonobstant ce qui précède, relève des "Informations Confidentielles" d'eXo : Toute information, quelle qu'en soit la forme, divulguée par eXo qui concerne le Logiciel et qui n'est pas connue du public. Le Destinataire doit traiter de manière confidentielle toutes Informations Confidentielles transmises par le Communiquant, il ne doit pas utiliser ces Informations Confidentielles, sauf autorisation expresse dans le cadre du présent Accord, et ne devra pas divulguer ces Informations Confidentielles à des tiers sans le consentement préalable écrit du Communiquant ; sachant toutefois que le Destinataire peut transmettre ces Informations Confidentielles à ses employés et à ses contractants, pour nécessité professionnelle, qui se sont engagés dans la même mesure auprès du Destinataire à respecter l'accord de confidentialité conclu avec le Communiquant, avec les mêmes restrictions de divulgation des Informations Confidentielles que dans cet Accord. Le

Destinataire est responsable de tous les actes et omissions de ses employés et de ses contractants lorsqu'un tel acte ou une telle omission constituerait un manquement à cet Accord comme s'il avait été commis par le Destinataire. Le Destinataire doit prendre les mêmes mesures de protection pour les Informations Confidentielles que pour ses propres informations hautement confidentielles, mais en aucun cas elles ne peuvent être inférieures au minimum des mesures adaptées pour empêcher la divulgation et l'utilisation non autorisée des Informations Confidentielles. Nonobstant ce qui précède, les restrictions du présent Article ne s'appliqueront pas aux informations qui : (a) ont été développées indépendamment par le Destinataire sans recourir aux Informations Confidentielles du Communiquant ; (b) sont portées à la connaissance du Destinataire, sans restriction, par un tiers sans violer cet Accord et qui était en droit de les communiquer ; (c) étaient dans le domaine public au moment de leur divulgation ou entrent dans le domaine public sans acte ou omission du Destinataire ; (d) étaient à juste titre connues du Destinataire, sans restriction, au moment de leur divulgation ; ou (e) sont divulguées conformément à une ordonnance ou à une prescription d'un tribunal, d'un organisme administratif, ou tout autre organisme gouvernemental ; sachant toutefois que le Destinataire doit en informer immédiatement le Communiquant et faire tout son possible raisonnable pour empêcher la divulgation publique de ces informations. Le Destinataire doit, à la demande du Communiquant, retourner les originaux, copies, reproductions et résumés des Informations Confidentielles et tous les autres matériels tangibles et dispositifs fournis au Destinataire en qualité d'Informations Confidentielles, ou, au choix du Communiquant, certifier qu'il les a détruit.

## **8. Garanties**

**8.1 Performances.** eXo garantit au Client que, dans les trente (30) jours suivant la Date d'Effet ("Période de Garantie"), le Logiciel, lorsqu'il est utilisé conformément à cet Accord et à sa Documentation, fonctionnera en conformité substantielle à sa Documentation. La seule responsabilité d'eXo (et le seul et unique recours du Client) pour toute violation de cette garantie sera, à la seule discrétion d'eXo, de remplacer le Logiciel non-conforme ou de faire tout son possible commercialement pour corriger cette non-conformité ; à la condition que cette non-conformité soit être notifiée par écrit à eXo pendant la Période de Garantie. Cette garantie ne s'appliquera pas si : (i) le Logiciel est utilisé en dehors du champ d'application de cet Accord ou utilisé de manière incompatible avec la Documentation ; (ii) le Logiciel est modifié ou altéré de quelque manière que ce soit, excepté par eXo ; ou (iii) les dommages sont dus à la négligence ou à la mauvaise utilisation ou à l'utilisation abusive du Logiciel. Tout remplacement ou correction d'erreur ne prolongera pas la Période Garantie initiale.

**8.2 Services de Support et Services d'Hébergement et d'Exploitation.** Les Services de Support et/ou Services d'Hébergement et d'Exploitation, seront réputés avoir été acceptés par le Client à la livraison. eXo garantit que les Services de Support et les Services d'Hébergement et d'Exploitation à venir en vertu des présentes seront assurés dans les règles de l'art et seront conformes aux normes de l'industrie. La seule responsabilité d'eXo (et le seul et unique recours du Client) pour toute violation de cette garantie sera d'assurer à nouveau les Services applicables, à la condition que cette non-conformité soit notifiée et motivée par écrit à eXo dans les trois (3) jours suivant la survenance de défaillance dans la réalisation du Service en question.

**8.3 Exclusion.** LE LOGICIEL ET TOUT SERVICE FOURNI AU TITRE DES PRÉSENTES SONT DÉLIVRÉS "EN L'ÉTAT." SOUS RÉSERVE DES GARANTIES EXPRESSES PRÉVUES AUX ARTICLES 8.1 ET 8.2, EXO NE FOURNIT AUCUNE AUTRE GARANTIE RELATIVE AU LOGICIEL, AUX SERVICES OU TOUT AUTRE MATÉRIEL, INFORMATION OU PRESTATIONS FOURNIS AUX TERMES DES PRÉSENTES. eXo décline toute autre garantie, qu'elle soit expresse, tacite ou légale, y compris les garanties implicites de qualité, d'aptitude à un usage particulier, de précision, de résultat, d'effort, de conformité et de non-contrefaçon. eXo ne garantit pas que tout Logiciel ou tout service sera fourni exempt d'erreur, fonctionnera sans interruption ou satisfera toute attente ou besoin particulier du Client. Le Client reconnaît QU'IL NE SE FONDE SUR AUCUNE AUTRE GARANTIE QUE LES GARANTIES EXPRESSES VISÉES AUX ARTICLES 8.1 et 8.2 ET QU'AUCUNE

GARANTIE N'EST FOURNIE PAR LES FOURNISSEURS OU LES DISTRIBUTEURS D'EXO. Le Client reconnaît et accepte que les prix proposés dans le cadre de cet Accord tiennent compte des présentes dispositions négociées sur les garanties. Dans la mesure où eXo ne peut pas exclure ces garanties au regard du droit en vigueur, la portée et la durée de cette garantie seront limitées au minimum autorisé par ce droit. A toute fin utile, il est précisé que la loi applicable ne pourra avoir aucun effet sur la Limitation de Responsabilité définie à l'Article 9.

**9. Limitation de Responsabilité.** Aucune des parties ne sera responsable envers l'autre des dommages et intérêts indirects, fortuits, spéciaux, consécutifs, punitifs ou exemplaires découlant ou en relation avec cet Accord en vertu de toute théorie juridique, y compris à titre non exhaustif les (I) pertes de profits, pertes de données ou interruption d'activité, même si cette partie a été informée de, à connaissance de, ou devrait avoir connaissance de ce risque de préjudice, ET (II) TOUTE RÉCLAMATION FONDÉE SUR DES ERREURS, OMISSIONS OU AUTRES INEXACTITUDES OU PROPRIÉTÉS DESTRUCTIVES DU LOGICIEL ou des Services. Quelle que soit la prétention, qu'elle soit en responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre, le montant total des dommages et intérêts qu'une partie pourrait devoir au titre de l'ensemble des préjudices découlant ou en relation avec cet Accord ne saurait excéder le montant total des redevances de Souscription que le Client a payé pour le Logiciel ou les Services faisant naître cette responsabilité. AUCUNE PARTIE NE PEUT FORMER DE RÉCLAMATION FONDÉE SUR LE LOGICIEL OU LES SERVICES ICI FOURNIS PLUS DE DIX-HUIT (18) MOIS APRÈS LA SURVENANCE DU FAIT GÉNÉRATEUR. Nonobstant toute disposition contraire des présentes, les limites de cet Article 9 ne s'appliquent pas à ou ne limitent pas la violation de chaque partie à ses obligations de confidentialité visées à l'Article 7, ou la violation par le Client des restrictions de licence de l'Article 3. Les parties reconnaissent que cet Article 9 traduit la répartition des risques entre les parties et qu'aucune d'entre elles ne conclurait le présent Accord sans ces limitations de responsabilité. Cette Limitation de Responsabilité s'applique nonobstant l'absence d'un objectif essentiel de toute voie de recours limitée stipulée dans le présent Accord.

## **10. Indemnisation**

**10.1 Obligation d'eXo.** Sous réserve des autres alinéas de l'Article 10, eXo défendra le Client contre les recours des tiers alléguant que le Logiciel licencié enfreint des droits d'auteurs déposés ou délivrés à compter de la Date d'Effet ("Action en Contrefaçon") et indemnifiera le Client des frais et dommages et intérêts auxquels il aura été condamné à verser au tiers demandeur à l'Action en Contrefaçon, par une juridiction compétente, ou acceptés dans une transaction, à la condition que le Client (i) notifie sans délai par écrit à eXo cette Action en Contrefaçon, (ii) confie à titre exclusif la direction de la défense et du règlement à eXo, et (iii) coopère de manière appropriée en réponse aux demandes d'assistance d'eXo. eXo assurera seul la défense dans une telle Action en Contrefaçon et le règlement de cette dernière à sa seule discrétion, et le Client ne peut pas régler ou transiger dans cette Action en Contrefaçon, sauf accord préalable écrit d'eXo.

**10.2 Réparation.** Si un Logiciel fait, ou peut selon eXo faire, l'objet d'une telle Action en Contrefaçon, eXo, à sa discrétion et à ses frais, (a) obtiendra pour le Client le droit d'en poursuivre l'utilisation, (b) le remplacera ou le modifiera de sorte qu'il ne soit plus contrefaisant, ou (c) demandera le retour du Logiciel et, dès réception, résiliera les licences correspondantes, et eXo remboursera le prix payé par le Client, minoré de l'amortissement linéaire sur la base de trois (3) années de vie utile.

**10.3 Exclusions.** La responsabilité d'eXo ne pourra pas être engagée après la résiliation de l'Accord, et si la contrefaçon alléguée est fondée sur (1) la combinaison avec des produits tiers, (2) une utilisation dont l'objet ou la manière ne sont pas conformes à ceux pour lesquels le Logiciel est conçu, (3) l'utilisation d'une version antérieure du Logiciel lorsque l'utilisation d'une nouvelle révision d'eXo aurait évité la contrefaçon, (4) toute modification qui est apportée par un tiers à eXo, (5) toute

modification apportée par eXo conformément aux instructions spécifiques du Client, ou (6) tout droit de propriété intellectuelle appartenant à ou licencié au Client, à l'exclusion du Logiciel.

**10.4 Limitation.** CET ARTICLE EXPOSE LE SEUL ET UNIQUE RECOURS DU CLIENT ET L'INTÉGRALITÉ DE LA RESPONSABILITÉ D'EXO POUR LES ACTIONS EN CONTREFAÇON.

## **11. Stipulations Générales**

**11.1 Notifications.** Toutes les notifications aux termes de cet Accord doivent être écrites et adressées en personne, expédiées par courrier recommandé, ou par courrier recommandé avec accusé de réception (préaffranchi et avec accusé de réception) à l'autre partie à l'adresse figurant dans le Formulaire d'Engagement applicable et seront effectives à la date de l'événement survenant le premier : la réception ou trois (3) jours ouvrables après l'envoi conforme aux prescriptions susmentionnées. L'une ou l'autre partie peut changer d'adresse en notifiant par écrit sa nouvelle adresse à l'autre partie.

**11.2 Relations entre les Parties.** Les parties aux présentes sont des contractants indépendants. Aucune stipulation de cet Accord n'est réputée créer de mandat, de contrat de travail, de société de personnes, de fiducie ou d'entreprise commune entre les parties. Aucune des parties n'a le pouvoir ou l'autorité à titre de mandataire, d'employé ou toute autre qualité pour représenter, agir pour le compte de, engager ou d'une autre manière créer ou assumer des obligations pour le compte de l'autre partie pour quelque finalité que ce soit. Il n'y a pas de tiers bénéficiaires à cet Accord.

**11.3 Transferts.** Le Client ne peut céder ou transférer, certains de ses droits ou déléguer certaines de ses obligations au titre de cet Accord (y compris ses licences sur le Logiciel) à tout tiers sauf accord exprès écrit d'eXo. Toute tentative de cession ou de transfert par le Client en violation de ce qui précède sera nulle. Sous réserve de ce qui précède, cet Accord engagera et sera en vigueur au profit des parties et de leurs successeurs et ayants droit respectifs.

### **11.4 Loi Applicable**

**11.4.1** Dans le cas où cet Accord est conclu avec eXo Platform SAS, alors il est régi par la loi Française et les juridictions parisiennes auront compétence exclusive pour juger tout litige découlant de, ou connexe à, cet Accord et la version française de l'Accord prévaudra.

**11.4.2** Dans le cas où cet Accord est conclu avec eXo Platform NA LLC, alors il est régi par la loi applicable dans l'État de New-York et par la loi fédérale des États-Unis d'Amérique applicable et les juridictions des tribunaux d'État et fédéraux situés à New-York dans l'État de New-York auront compétence exclusive pour juger tout litige découlant de, ou connexe à cet Accord et la version anglaise de cet Accord prévaudra.

**11.4.3** Dans le cas où cet Accord est conclu avec eXo Platform Luxembourg SARL, alors il est régi par la loi Luxembourgeoise et les juridictions luxembourgeoises auront compétence exclusive pour juger tout litige découlant de, ou connexe à, cet Accord et la version française de l'Accord prévaudra.

**11.5 Activités de Marketing.** Le Client accepte qu'eXo le présente occasionnellement (avec son nom, son logo et/ou sa marque commerciale) comme un client d'eXo dans ou sur son site internet, sur ses matériels de vente et de marketing ou dans des communiqués de presse, sous réserve de l'application des guides d'utilisation des logos et marque commerciale fournis par le Client.

**11.6 Recours.** Sauf stipulation contraire dans cet Accord, les droits et recours des parties aux termes de cet Accord sont cumulatifs. Le Client reconnaît que le Logiciel contient des secrets commerciaux de valeur et des informations protégées d'eXo, et que toute divulgation réelle ou potentielle de divulgation ou détournement de ce Logiciel ou des Informations Confidentielles constitue un préjudice immédiat et irréparable à eXo, que des dommages et intérêts ne pourraient à eux seuls réparer et pour lesquels eXo sera en droit d'engager une procédure pour obtenir une injonction. Si une procédure judiciaire est engagée pour

faire respecter les termes de cet Accord, la partie qui prévaudra sera en droit de recevoir le remboursement de ses honoraires d'avocats, des frais de procédure, et autres frais, outre les réparations qu'elle peut recevoir.

**11.7 Dérogations.** Toutes les dérogations doivent être écrites. Toute dispense ou défaillance à se conformer à une stipulation de cet Accord à une occasion ne vaudra pas dérogation à une autre stipulation ou à ladite stipulation à toute autre occasion.

**11.8 Autonomie des clauses.** Si une stipulation de cet Accord est déclarée inapplicable, ladite stipulation sera modifiée et interprétée afin de servir ses objectifs dans la mesure du possible au vu du droit applicable et les autres dispositions resteront pleinement applicables et en vigueur. Sans limiter le caractère général de ce qui précède, le Client accepte que l'Article 9 continue de s'appliquer nonobstant le caractère inapplicable d'une stipulation de l'Article 8.3.

**11.9 Force Majeure.** Hormis l'obligation du Client de payer eXo aux termes des présentes, aucune partie ne sera responsable vis à vis de l'autre d'un manquement ou d'un retard d'exécution pour des raisons indépendantes de sa volonté, dans la mesure où l'événement en cause du causé du fait d'incendies, d'inondation, d'épidémie, de famine, de tremblement de terre, d'ouragans ou tout autre catastrophe naturelle ou actes divins, par des règlements ou par actes de toute autorité civile ou militaire, ou par actes d'une autorité de régulation, en raison de guerre, de terrorisme, d'émeutes, de troubles civils, de sabotage, de vol ou de tout acte criminel commis par des tiers.

**11.10 Intégralité de l'Accord.** Cet Accord (y compris chaque Formulaire d'Engagement et les annexes) constitue l'accord dans son intégralité entre les parties relatif à l'objet des présentes et remplace tous les accords, arrangements et communications antérieurs ou contemporains, verbaux ou écrits. Cet Accord ne peut être modifié que par voie d'avenant signé des deux parties. Les termes de cet Accord prévaudront en cas de conflit avec les dispositions d'un Formulaire d'Engagement ou avec conditions générales prévues par les formulaires d'une partie, y compris dans les bons de commande ou les contrats sur clic internet, dans les conflits avec les termes des accords de licence d'utilisateur final obtenus en "cliquant pour accepter" qui peuvent être inclus dans le Logiciel, sauf pour ce qui concerne les Logiciels Tiers qui sont inclus ici par référence dans l'Article 3.4 ("Logiciels Tiers").

## **Annexe 0: Plans de Souscription**

Au cours de la période pour laquelle le Client a payé ses frais de Souscription annuels, le Client aura accès (a) au Logiciel applicable via un emplacement de téléchargement fourni par eXo, (b) à une clé de Licence lui permettant de débloquent le Logiciel, (c) aux Mises à Jour du Logiciel applicables, lorsque et si elles sont disponibles, via un emplacement de téléchargement fourni par eXo, (d) au niveau applicable du Service de Support tel que décrit dans l'Annexe 1 des présentes et (e) au niveau de Services d'Hébergement et d'Exploitation tel que décrit dans l'Annexe 3.

### **1. Définitions Supplémentaires**

#### **1.1 Systèmes Installés**

Pour les besoins de définition des Plans de Souscription décrits dans cet Annexe, le terme "Systèmes Installés" désigne les installations du Logiciel sur un ou plusieurs serveurs physiques ou virtuels ou postes de travail s'exécutant dans une bande limite de Coeurs Processeurs (par exemple : jusqu'à 64 ou jusqu'à 256) ou un nombre d'Utilisateurs Engagés (par exemple : 301 ou 1500). Chaque Système Installé exécutant le Logiciel doit être couvert par un plan de Souscription. eXo se réserve les droits de changer les limites des plans de souscription à tout moment. Un tel changement sera notifié au Client au travers d'une notification écrite envoyée au moins 60 (soixante) jours avant la prise d'effet du changement.

#### **1.2 Décompte d'Unités**

Afin d'éviter toute ambiguïté, et sauf si explicitement stipulé autrement dans le Formulaire d'Engagement, tous les Systèmes Installés sont décomptés dans la limite de Coeurs Processeurs ou d'Utilisateurs Engagés achetés au travers d'un Plan de Souscription, quel que soit leur usage effectif.

#### **1.3 Topologie de Déploiement Autorisée**

Les Plans de Souscription peuvent introduire des bénéfices et des restrictions au regard du type de déploiement autorisé au Client. (a) Un déploiement Serveur Unique signifie un Système Installé hébergeant le Logiciel dans une seule Machine Virtuelle Java. (b) Un déploiement Multi Serveur désigne des Systèmes Installés hébergeant le Logiciel dans plusieurs Machines Virtuelles Java. (c) Un déploiement Haute Disponibilité désigne des Systèmes Installés hébergeant le Logiciel dans plusieurs Machines Virtuelles Java communiquant ensemble afin d'assurer une meilleure montée en charge et de meilleures performances.

#### **1.4 Paquetage Logiciel**

En fonction du Plan de Souscription acheté par le Client, eXo livrera au Client un Paquetage Logiciel parmi les distributions suivantes lorsqu'il est disponible pour les environnements supportés :

**1.4.1 L'Installeur de Logiciel Officiel** est un paquetage distribution permettant au Client d'installer le Logiciel, les Add-ons pertinents ainsi qu'une pile de logiciels médiateurs nécessaire à l'exécution du code binaire du Logiciel dans un environnement de Production unique. Les changements et/ou modifications et/ou perturbations et/ou augmentations par quel que moyen que ce soit y compris via du code spécifique ou par l'intégration à des Logiciels Tiers des composants installés par l'Installeur de Logiciel Officiel, ne sont pas permis et constituent une violation de contrat de cet Accord.

**1.4.2 L'Archive Officielle du Logiciel Binaire** est un paquetage de distribution du Logiciel voué à être installé par le Client sur son propre environnement serveur. Cette distribution n'inclut pas de composants logiciels médiateurs tiers, par conséquent, il reste de la responsabilité du Client de les fournir et de les installer s'ils ne sont pas déjà en place.

## 2. Détails des Services de Souscription

Sauf si spécifié dans le Formulaire d'Engagement applicable, l'achat d'un Plan de Souscription donne droit au Client de bénéficier des éléments suivants :

(V signifie disponible, X signifie non disponible pour le plan correspondant)

	Souscription "Professional"	Souscription "Enterprise"	Subscription " Ultimate"
<b>Logiciel</b>			
<b>Licence d'installation et d'utilisation du Logiciel certifié</b>	V	V	V
<b>Paquetage Logiciel Livrable</b>	X (Disponible uniquement en hébergé)	X (Disponible uniquement en hébergé)	Archive Officielle du Logiciel Binaire
<b>Add-ons Officiels Autorisés</b>	Liste disponible en Annexe 4		
<b>Politique de Cycle de vie Logiciel Pluri-annuelle, Mises à jour Logicielles certifiées, patches et correctifs au travers du Programme de Maintenance</b> (Tels que définis en Annexe 1) (*)	V	V	V
<b>Accès à la Documentation et aux guides techniques</b> (administration & utilisation, installation, développement)	V	V	V
<b>Services</b>			
<b>Accès au Programme de Satisfaction Client</b>	V	V	V
<b>Accès aux Services de Support</b> (tels que définis en Annexe 1)	Centre d'Assistance	Centre d'Assistance Support Technique	Centre d'Assistance Support Technique

<b>Niveau de Services Support</b>	SLA Standard	SLA Standard	SLA Premium
<b>Services d'Hébergement et d'Exploitation Disponibles (**)</b>	Hébergement "Professional" Support Hébergement	Hébergement "Enterprise" Support Hébergement	Hébergement " Ultimate" Support Hébergement
<b>Services Professionnels (***)</b>	Conseil Formation	Conseil Formation	Conseil Formation Développements Spécifiques
<b>Allocation des Systèmes Installés</b>			
<b>Unité Applicable</b>	Utilisateurs Engagés	Utilisateurs Engagés	Utilisateurs Engagés
<b>Nombre d'Utilisateurs Enregistrés</b>	Illimité	Illimité	Illimité
<b>Topologies de déploiement autorisées (Environnements de Production)</b>	Serveur Unique (hébergé par eXo)	Serveur Unique Dédié (hébergé par eXo)	Serveur Unique Multi Serveurs Haute Disponibilité
<b>Topologies de déploiement autorisées (Environnements Projet)</b>	Aucune	Un (1) Serveur Unique pour tests Deux (2) Postes Développeur	Pas de restriction

(\*) Le Support Cycle de Vie Étendu est disponible comme une composante optionnelle d'un Plan de Souscription sous des conditions non standard définies dans un Formulaire d'engagement complémentaire. Pour éviter tout doute, aucun Plan de Souscription n'inclut de Support Cycle de Vie Étendu par défaut ET l'acquisition d'une composante Support Cycle de Vie Étendu requiert la persistance d'un Plan de Souscription valide pendant toute sa Durée.

(\*\*) Les Services d'Hébergement et d'Exploitation sont vendus dans le cadre d'un Plan de Souscription. Les conditions générales des Services d'Hébergement et d'Exploitation sont définies en Annexe 3.

(\*\*\*) Sauf cas contraire spécifié dans un Formulaire d'Engagement applicable, les Plans de Souscription n'incluent jamais de Services Professionnels par défaut mais permettent de les acheter. Les conditions des Services Professionnels sont définies en Annexe 2.

### 3. Plans de Souscription en vigueur

#### 3.1. Généralités concernant les offres commerciales

Les Plans de Souscription peuvent varier dans le temps à la seule discrétion d'eXo. eXo ne garantit pas la disponibilité commerciale permanente d'un Plan de Souscription et de tous les bénéfices et limitations correspondants. Tout Plan de Souscription acquis par le Client demeure cependant valide pendant la Durée initiale d'engagement stipulée dans le Formulaire d'Engagement applicable, ceci incluant ses bénéfices et limitations. A l'issue de cette période, les termes de renouvellement exposés à l'article 4.2 de l'Accord Cadre de Souscription s'appliquent pleinement, sans recours ou contrepartie pour le Client.

Le catalogue d'offres commerciales disponibles à l'achat à date au travers d'un Plan de Souscription est contenu uniquement dans cette annexe. Toute autre source, publication, catalogue distributeur ou revendeur, publicité émise par eXo ou par un tiers ne pourra être opposée à eXo pour un quelconque recours.

### 3.2 Catalogue officiel des Plans de Souscription

Le tableau suivant indique les références et désignations officielles des Plans de Souscription eXo disponibles à l'achat, à date.

Référence	Désignation
<b>Offre Ultimate</b>	
ULT-1Y	eXo Platform Ultimate - 1 an
ULT-3Y	eXo Platform Ultimate - 3 ans
ULT-O365-1Y	eXo Platform Ultimate pour O365 - 1 an
ULT-O365-3Y	eXo Platform Ultimate pour O365 - 3 ans
ULT-GS-1Y	eXo Platform Ultimate pour Google Suite - 1 an
ULT-GS-3Y	eXo Platform Ultimate pour Google Suite - 3 ans
ADDU-1Y-1Y	Utilisateurs Additionnels Ultimate, X, 1 an
ADDU-3Y	Utilisateurs Additionnels Ultimate, X- 3 ans
<b>Offre Enterprise</b>	
ENT-1Y	eXo Platform Enterprise - 1 an
ENT-3Y	eXo Platform Enterprise - 3 ans
ENT-O365-1Y	eXo Platform Enterprise pour O365 - 1 an
ENT-O365-3Y	eXo Platform Enterprise pour O365 - 3 ans
ENT-GS-1Y	eXo Platform Enterprise pour Google Suite - 1 an
ENT-GS-3Y	eXo Platform Enterprise pour Google Suite - 3 ans
ADDU-1Y	Utilisateurs Additionnels Enterprise, X - 1 an
ADDU-3YY	Utilisateurs Additionnels Enterprise, X - 3 ans
<b>Offre Professional</b>	
PRO-1Y	eXo Platform Professional - 1 an

PRO-3Y	eXo Platform Professional - 3 ans
PROU-1Y	Utilisateurs Additionnels Professional, X - 1 an
PROU-3Y	Utilisateurs Additionnels Professional, X - 3 ans
<b>Connecteurs</b>	
ENG-5K-1Y	Module Engagement Analytics - 1 an - up to 5000 utilisateurs
ENG-15K-1Y	Module Engagement Analytics - 1 an - up to 15000 utilisateurs
ENG-30K-1Y	Module Engagement Analytics - 1 an - up to 30000 utilisateurs
ENG-UNL-1Y	Module Engagement Analytics - 1 an - utilisateurs illimités
COEDIT-100	eXo Co-Edition Module - 100 connections*
COEDIT-200	eXo Co-Edition Module - 200 connections
COEDIT-400	eXo Co-Edition Module - 400 connections
COEDIT-1000	eXo Co-Edition Module - 1000 connections
COEDIT-2000	eXo Co-Edition Module - 2000 connections
COEDIT-6000	eXo Co-Edition Module - 6000 connections
<b>Edition Enterprise Plus (contrats existants uniquement)</b>	
ENTPLUS-PREM64-3Y	eXo Platform Enterprise Plus - Support Premium 64 Coeurs – 3 Ans
ENTPLUS-PREM32-3Y	eXo Platform Enterprise Plus - Support Premium 32 Coeurs – 3 Ans
ENTPLUS-PREM16-3Y	eXo Platform Enterprise Plus- Support Premium 16 Coeurs – 3 Ans
ENTPLUS-STD64-3Y	eXo Platform Enterprise Plus - Support Standard 64 Coeurs – 3 Ans
ENTPLUS-STD32-3Y	eXo Platform Enterprise Plus - Support Standard 32 Coeurs – 3 Ans
ENTPLUS-STD16-3Y	eXo Platform Enterprise Plus - Support Standard 16 Coeurs – 3 Ans

\*connection: nombre maximum de documents qui peuvent être édités en simultané

## **Annexe 1 : Services de Support**

### **1.1 Accès aux Services de Support**

Les Services de Support sont destinés à être utilisés seulement par le Client (y compris au travers de ses contractants et agents) et au bénéfice du Client et seulement pour les Systèmes Installés (tels que définis ci-après) pour lesquels le Client a acquis un Plan de Souscription. Toute utilisation des Services de Support non autorisée sera considérée comme une violation de cet Accord.

### **1.2 Date de Début des Services de Support**

Sauf mention contraire stipulée dans un Formulaire d'Engagement, les Services de Support démarrent à la date où le Client achète un Plan de Souscription tel qu'indiqué dans le Formulaire d'Engagement.

### **1.3 Périmètre de Couverture des Services de Support**

Les Services de Support d'eXo sont destinés à fournir une assistance fonctionnelle et/ou technique, une capacité de dépannage, et la Maintenance du Logiciel au Client. Les bénéfices de ces Services de Support varient selon la nature du Plan de Souscription acquis par le Client (voir les détails des Plans de Souscription en Annexe 0).

Les Services de Support sont fournis à distance au travers d'une organisation industrialisée par des processus conçus pour répondre aux engagements de Niveau de Service contractuels (SLA). Le Client peut formuler des demandes au travers d'un portail de support mis à disposition par eXo. Les Services de Support sont fournis en langue anglaise et/ou française uniquement. eXo répondra conformément aux niveaux de services contractuels définis ci-après. A l'ouverture du service, eXo et le Client conviendront des informations de contacts nommés autorisés à interagir avec eXo dans le cadre des Services de Support. Ces informations pourront être changées sur simple demande du Client pendant la période de validité de la Souscription.

Afin d'éviter toute ambiguïté et sauf mention contraire dans un Formulaire d'Engagement applicable, les Services de Support n'incluent pas d'intervention sur site. De telles interventions seront dimensionnées conjointement entre eXo et le Client et réalisées dans le cadre d'une commande de Services de Conseil supplémentaires.

Les Services de Support n'incluent pas d'assistance au développement de code, à la conception système et/ou réseau, à la conception d'architecture, aux changements de versions Majeures du Logiciel ou pour les Logiciels Tiers distribués rendus disponibles avec le Logiciel. De tels besoins peuvent cependant faire l'objet d'une commande de Services de Conseil supplémentaires.

Sauf mention contraire dans un Formulaire d'Engagement applicable, eXo ne fournit pas de Services de Support pour un Logiciel modifié ni pour les développements spécifiques du Client. L'option de support des développements spécifiques est disponible sur homologation du développement dans le cadre du niveau de support premium uniquement.

Les Services de Support sont fournis conformément à la Politique des Environnements Supportés listés ici : <https://www.exoplatform.com/terms-conditions/supported-environments.pdf>. Les Services de Support ne sont pas fournis pour des environnements hors du cadre référencé ci-dessus.

En fonction du Plan de Souscription acheté par le Client, le Client a accès à plusieurs services et escalades:

### **1.3.1 Guichet d'Accueil**

Le Guichet d'Accueil est le point d'entrée initial pour les demandes Client. Toutes les demandes Client effectuées dans le cadre des Services de Support doivent être formulées au Guichet d'Accueil. L'assistance fournie par le Guichet d'Accueil consiste en la prise en compte et en la gestion administrative des demandes de support, la formulation de préconisations d'utilisation et d'administration fonctionnelle, le dépannage élémentaire et la fourniture des réponses à des questions fréquentes concernant l'usage du Logiciel.

### **1.3.2 Support Technique**

Le Support Technique consiste en de l'assistance à l'installation, la configuration, l'administration technique, le dépannage avancé, le diagnostic et la reproduction de problèmes ainsi qu'en la fourniture de contournements techniques et de procédures à effectuer par le Client sur le Logiciel dans le contexte d'une installation du Logiciel dans une infrastructure hébergée et/ou infogérée par le Client, et ce, dans une Topologie de Déploiement Autorisée.

### **1.3.3 Support Hébergement**

Le Support Hébergement consiste en de l'assistance technique dédiée aux Clients qui ont acheté l'option de Services d'Hébergement et d'Exploitation. Le Support Hébergement inclut de l'assistance pour le diagnostic, la reproduction et la résolution de problèmes, ainsi que l'exécution de Tâches d'exploitation (comme défini dans l'Annexe 3 : Services d'Hébergement et d'Exploitation).

### **1.3.4 Programme de Maintenance**

Pendant la période de validité d'un Plan de Souscription acheté par le Client, et conformément aux éventuelles conditions particulières figurant dans le Formulaire d'Engagement, eXo fournira au Client des correctifs certifiés et des Mises à Jour pour le Logiciel Installé (et toute Documentation associée). Les bénéfices et limitations du service de Maintenance sont régis par le Programme de Maintenance visible à <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/programme-de-maintenance.pdf> .

eXo ne fournit pas de Maintenance pour un Logiciel ayant été modifié ni pour les développements spécifiques.

## 2. Avantages des Services de Support par Plan de Souscription

Sauf mention contraire dans un Formulaire d'Engagement, et en fonction des options de déploiement cible (sur place ou hébergé), l'achat d'un Plan de Souscription donne au Client le droit aux avantages des Services de Support suivants:

(V signifie disponible, X signifie Non disponible pour ce niveau ou plan)

### 2.1 Installations Sur Place

<b>Bénéfices des Services de Support pour une Installation Sur Place</b>	
<b>Plan de Souscription</b>	<b>"Ultimate"</b>
<b>Niveau de service contractuel (SLA)</b>	Premium
<b>Continuité de service</b>	V
<b>Gestion des demandes</b>	V
<b>Canal de support</b>	Web et Téléphone
<b>Contacts nommés</b>	5
<b>Guichet d'Accueil (Niveau 1)</b>	
<b>Informations d'utilisation</b>	V
<b>Dépannage élémentaire</b>	V
<b>Assistance à l'administration fonctionnelle</b>	V
<b>Support Technique (Niveau 2)</b>	
<b>Installation et instructions de configuration</b>	V
<b>Assistance à l'administration technique</b>	V
<b>Dépannage avancé</b>	V
<b>Diagnostic et reproduction de problèmes</b>	V
<b>Contournements et procédures</b>	V
<b>Support développement spécifique</b>	Option
<b>Programme de Maintenance (Niveau 3)</b>	
<b>Versions de maintenance</b>	V
<b>Versions cumulatives de correctifs</b>	V
<b>Correctifs unitaires</b>	V

## 2.2 Installations Hébergées

<b>Bénéfices des Services de Support pour les installations Hébergés</b>			
<b>Plan de Souscription</b>	<b>“Professional”</b>	<b>“Enterprise”</b>	<b>“ Ultimate”</b>
<b>Niveau de service contractuel (SLA)</b>	Standard	Standard	Premium
<b>Continuité de service</b>	X	X	V
<b>Gestion des demandes</b>	V	V	V
<b>Canal de support</b>	Web	Web	Web et Téléphone
<b>Contacts nommés</b>	1	3	5
<b>Help Desk (Niveau 1)</b>			
<b>Informations d'utilisation</b>	V	V	V
<b>Dépannage élémentaire</b>	V	V	V
<b>Assistance à l'administration fonctionnelle</b>	V	V	V
<b>Support Hébergement (Niveau 2)</b>			
<b>Diagnostic de problèmes et reproduction</b>	X	V	V
<b>Exécution des Tâches d'exploitation</b>	X	V	V
<b>Programme de Maintenance (Niveau 3)</b>			
<b>Versions de Maintenance</b>	V	V	V
<b>Versions cumulatives de correctifs</b>	V	V	V
<b>Correctifs unitaires</b>	X	V	V

## 3. Niveaux de Services de Support Contractuels

### 3.1 Escalade des Services de Support

Tout au long d'une demande Client aux Services de Support eXo, celle ci sera traitée selon la procédure d'escalade suivante :

- **Support de Niveau 1** signifie la prise en compte administrative et technique des demandes de support, la documentation des demandes, le dépannage élémentaire, et la fourniture de solutions nécessitant moins de 30 minutes à résoudre. Si aucune solution n'est trouvée, l'escalade au "Support de Niveau 2" est mise en place.
- **Support de Niveau 2** signifie le point d'escalade du Support de Niveau 1. Le Support de Niveau 2 fournit du support pour les problèmes qui nécessitent plus de trente (30) minutes à résoudre, une étude et un dépannage approfondi. Toutes les demandes Client mettant en évidence une ou des Erreurs ayant des solutions connues sont des problèmes de Niveau 1 et 2.
- **Support de Niveau 3** signifie la prise en compte d'une catégorie d'Erreurs constatées par eXo pour le Logiciel et qui, après analyse initiale semblent être le résultat d'un défaut de conception du Logiciel ou le résultat d'une interaction complexe nécessitant un correctif tel que décrit dans le programme de maintenance du Logiciel d'eXo.

### **3.2 Réponse aux faits techniques selon leur gravité**

Les niveaux de gravité des faits techniques survenus (définis ci-dessous) sont établis pour représenter l'impact sur les activités du Client et sont utilisés pour positionner les attentes mutuelles entre le Client et eXo. Les Gravités sont positionnées sur les demandes par eXo conformément aux définitions des Niveaux de Gravité figurant ci-après et sont susceptibles de changer au cours de l'avancement du traitement de chaque demande.

### **3.3 Obligations mutuelles**

Afin de garantir une interaction fluide lors du traitement d'une demande, et notamment pour celles présentant une forte Gravité, il est primordial que toutes les parties restent impliquées jusqu'à ce que la demande soit résolue ou requalifiée dans un niveau de gravité moindre. Ceci inclut sans exhaustivité :

- La fourniture aux personnels des Services de Support d'eXo des informations de contact pertinentes ainsi que les activités techniques en cours, les journaux d'exécution, les paramètres techniques et plus généralement toute information disponible et pertinente permettant une analyse en profondeur de la situation.
- L'application des préconisations et procédures émises par le personnel des Services de Support d'eXo.

### **3.4 Livraison du Logiciel et des Services de Support**

Sauf disposition contraire portée aux conditions particulières d'un Formulaire d'Engagement applicable, (1) eXo sera la source principale de communication avec le Client pour les demandes qui sont couvertes par les Services de Support et (2) les Mises à Jour du Logiciel, qui lorsque et si celles-ci sont disponibles, seront livrées au Client par l'intermédiaire du portail de Support Client eXo.

Le Client désignera le nombre de contacts nommés prévus par le Plan de Souscription ou par le Formulaire d'Engagement applicable.

En complément, et à des fins d'évaluation de la qualité de niveau du service fourni au Client, Le Client fournira à eXo toute information ou donnée pertinente sur simple demande d'eXo.

### **3.5 Continuité de Service**

Lorsqu'un client a acheté un Plan de Souscription éligible ou tel que spécifié dans un Formulaire d'Engagement, ou dans le cas d'un problème de Gravité 1 (voir la définition des Niveaux de Gravité ci-dessous), les personnels des Services de Support eXo resteront impliqués de manière continue jusqu'à la résolution de la demande ou que la Gravité soit abaissée.

### **3.6 Niveaux de Services Contractuels pour les Services de Support**

eXo fera des efforts commercialement raisonnables pour fournir les Services de Support conformément aux Niveaux de Service Contractuels (SLA) présentés dans la table ci-dessous. Les heures normales d'ouverture des Services de Support d'eXo sont 8h-18h GMT, du Lundi au Vendredi, à l'exclusion des jours fériés habituels.

**Table : Niveaux de Services Contractuels pour les Services de Support**

(V signifie disponible, X signifie Non disponible pour ce niveau ou plan)

Temps de Réponse Cible		
	Standard	Premium
<b>Gravité 1 (Bloquant):</b> Une Erreur qui impacte sévèrement l'environnement de production du Client (tel que la perte de données de production) ou une situation dans laquelle les systèmes de production du Client ne fonctionnent pas. La situation interrompt les activités du Client, et aucune procédure de contournement n'existe.	1 Heure Ouvrée	1 Heure Option 24h/24 7j/7
<b>Gravité 2 (Majeur):</b> Une Erreur ou le système du Client fonctionne mais avec une capacité sévèrement réduite. La situation cause un impact fort à certaines parties des activités du Client, et aucune procédure de contournement n'existe.	4 Heures Ouvrées	4 Heures Option 24h/24 7j/7
<b>Gravité 3 (Mineur):</b> Une Erreur qui implique une perte de fonctionnalité partielle et non critique d'un système de production ou de développement. Il existe un impact moyen à faible sur les activités du Client, mais elles continuent à fonctionner, le cas échéant en appliquant une procédure de contournement.	2 Jours Ouvrés	1 Jour Ouvré
<b>Gravité 4 (Aucune/Information):</b> Une question générale d'utilisation, le signalement d'une erreur de documentation ou une suggestion d'amélioration ou de changement futur pour le produit. Il y a peu ou pas d'impact sur les activités du Client ou sur la performance ou le fonctionnement du système du Client.	3 Jours Ouvrés	2 Jours Ouvrés

### 3.7 Processus Opérationnels de Support

Les processus opérationnels des Services de Support sont disponibles ici <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/support-operations.pdf>

### 3.8 Protection des données

Les Services de Support sont délivrés dans le respect des termes concernant la protection des données définis dans l'Annexe 5 visible à <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/protection-des-donnees.pdf>

## **Annexe 2 : Services Professionnels**

eXo fournit les services exclusivement aux Clients couverts par un Plan de Souscription valide. Les conditions générales régissant les procédures de fourniture des Services Professionnels d'eXo figurent ci-après.

### **1. Services de Conseil eXo**

#### **1.1. Étendue des prestations**

Les services de conseil eXo ("Services de Conseil") ont pour objet d'apporter de l'aide au Client dans les activités impliquant le Logiciel, à savoir :

- Spécifications et conception de projet technique et fonctionnel,
- Adoption par les utilisateurs et adoption de pratiques collaboratives,
- Migration et Mises à Jour,
- Exploitation informatique et expertise,
- Preuves de concepts (POC pour Proof of Concept) technique et fonctionnel sur site

Les Services de Souscription ne font pas partie des Services de Conseil.

#### **1.2. Exécution et Livrables**

eXo s'engage à fournir les Services de Conseil et les Livrables spécifiés dans un Formulaire d'Engagement aux conditions de cette annexe et conformément aux demandes, au descriptif des Livrables et aux dates de livraison figurant dans le Formulaire d'Engagement. eXo fournira avec professionnalisme et diligence les Services de Conseil et mettra en œuvre les efforts commerciaux adéquats pour les exécuter dans les délais impartis.

eXo et le Client acceptent d'adapter l'étendue et la nature des Services de Conseil nécessaires en fonction du projet concerné.

L'unité de mesure des Services de Conseil est le "jour-homme" et dépendra de l'expérience du profil du personnel défini par eXo pour répondre aux demandes du Client.

#### **1.3. Responsabilités**

Les Services de Conseil sont réputés en engagement de moyens, ils sont donc fournis sous la responsabilité opérationnelle du Client.

eXo s'engage à informer le Client dans un délai raisonnable s'il est dans l'impossibilité de livrer une prestation à la date prévue dans un Formulaire d'Engagement.

#### **1.4. Commande, facturation et paiement**

Les Services de Conseil eXo doivent être commandés avant la livraison et payés dans les délais prévus dans le Formulaire d'Engagement correspondant.

Sauf mention contraire dans le Formulaire d'Engagement applicable, la livraison aura lieu dans un délai de trois (3) mois, à compter de la date d'entrée en vigueur du Formulaire d'Engagement correspondant. Les Services de Conseil qui n'auraient pas été fournis passée cette période de trois mois seront perdus et facturés comme s'ils avaient été fournis.

Il est convenu que les Services de Conseil seront réputés livrés par présentation d'une feuille de pointage de temps par eXo au Client, document que les responsables de service s'échangeront mensuellement.

Sauf si cela est stipulé dans le Formulaire d'Engagement, les frais supplémentaires tels que le transport, l'hébergement, les matériels de tiers y compris les licences de logiciel, le matériel informatique, la formation, la documentation, nécessaires pour respecter les conditions de livraison sont exclus de l'étendue de la prestation livrée et seront fournis ou commandés séparément par le Client.

## **2. Services de formation eXo**

### **2.1. Étendue des prestations**

Les Services de Formation eXo ont pour objet de former le personnel du Client dans le cadre suivant :

- "Services de Formation" désigne les séances de formation d'eXo, y compris les cours d'eXo publiquement disponibles et les cours dispensés sur le site désigné par le Client,
- Les Services de Formation n'incluent pas de Plan Souscription.

### **2.2. Exécution et Livrables**

eXo s'engage à fournir les Services de Formation et les Livrables spécifiés dans un Formulaire d'Engagement aux conditions de cette annexe et conformément aux demandes, au descriptif et aux dates de livraison des Livrables mentionnés dans ledit Formulaire d'Engagement.

eXo et le Client acceptent d'adapter la quantité et la nature des Services de Formation nécessaires en fonction du projet concerné.

### **2.3. Matériel et Locaux**

Pour la formation sur site, le Client fournira les locaux et le matériel mentionnés dans le Formulaire d'Engagement. Si eXo s'engage à fournir les locaux et le matériel informatique, le Client sera responsable de toute perte ou destruction d'équipement et de matériel informatique utilisé dans le cadre des Services de Formation.

### **2.4. Responsabilités du Client**

Le Client est responsable de l'évaluation de l'aptitude de chaque participant aux Services de Formation, de leur inscription dans un cours adapté et de la présence des participants aux cours programmés.

### **2.5. Droits sur les matériels de formation**

Toute propriété intellectuelle intégrée aux produits de formation, matériels, méthodologies, logiciels et procédés, fournis dans le cadre des Services de Formation ou développés au cours des sessions de formation (collectivement, les " Matériels de Formation ") sont la propriété exclusive d'eXo et sont sous copyright eXo sauf indication contraire. Les Matériels de Formation sont destinés au seul usage des participants et ne peuvent pas être copiés ou transférés sans le consentement préalable écrit d'eXo. eXo est seul propriétaire des informations privées et confidentielles contenues dans le Matériel de Formation.

### **2.6. Commande, facturation et paiement**

Les Services de Formation eXo doivent être commandés et payés avant leur livraison.

Leur livraison aura lieu dans un délai de trois (3) mois, à compter de la date d'entrée en vigueur du Formulaire d'Engagement correspondant. Les Services de Formation qui n'auraient pas été fournis à l'expiration de cette période de trois mois seront perdus. L'annulation de Services de Formation est soumise à la Politique d'Annulation d'eXo ou indiquée dans un Formulaire d'Engagement applicable.

Sauf mention spécifique dans le Formulaire d'Engagement, les frais supplémentaires tels que le transport, l'hébergement, les matériels de tiers y compris les licences de logiciel, le matériel informatique, la formation, la documentation nécessaires pour

respecter les conditions de livraison des prestations sont exclus de l'étendue de la prestation livrée et seront fournis ou commandés séparément par le Client.

### **3. Services de Développement Spécifique eXo**

#### **3.1. Étendue des prestations**

Les services de développement spécifique eXo ("Services de Développement Spécifique") sont destinés à fournir au Client des développements liés au Logiciel, tel que :

- Les développements spécifiques,
- Les extensions personnalisées,
- Les prototypes ou preuves de concepts (POC),

Les Services de Développement Spécifique n'incluent pas de Plan de Souscription.

#### **3.2. Exécution et Livrables**

eXo s'engage à fournir les Services de Développement Spécifique et les Livrables spécifiés dans un Formulaire d'Engagement aux conditions de la présente annexe et conformément aux demandes, au descriptif des Livrables et aux dates de livraison figurant à l'annexe de l'offre technique remise par eXo avec ledit Formulaire d'Engagement.

eXo et le Client acceptent de définir l'étendue et la nature des Services de Développement Spécifique nécessaires au projet en concerné.

Les Services de Développement Spécifique sont généralement liés à une offre technique et d'organisation qui :

- spécifie les documents ou les matériels applicables qui sont utilisés pour décrire les besoins du Client et les résultats attendus,
- spécifie les phases de gestion du projet d'eXo, les Livrables, les engagements et les moyens mis en œuvre pour répondre aux besoins du projet et garantir le résultat.

Cette offre sera jointe à un Formulaire d'Engagement et soumise aux modifications apportées par un "**Ordre de Modification**", tel qu'indiqué ci-dessous.

**Ordre de Modification.** Les parties peuvent, par accord mutuel écrit, à tout moment, apporter des modifications aux Services de Développement Spécifique à réaliser, y compris des suppressions ou ajouts, dans le cadre général du présent Accord. Dans l'hypothèse où une telle modification causerait une augmentation ou une diminution du temps et/ou des moyens nécessaires pour réaliser toute partie des Services de Développement Spécifique, les parties procéderont à un ajustement équitable du planning de livraison et modifieront le Formulaire d'Engagement correspondant en conséquence.

#### **3.3 Commande, facturation et paiement**

Les Services de Développement Spécifique eXo doivent être commandés avant le lancement du projet et payés dans les délais ou échéanciers prévus dans le Formulaire d'Engagement correspondant.

Il est convenu que les Services de Développement Spécifique seront réputés définitivement acceptés par le Client sur validation par le Client des Livrables fournis par eXo, conformément aux délais, au périmètre et aux critères de qualité spécifiés dans l'offre technique et organisationnelle attachée au Formulaire d'Engagement correspondant.

Sauf si cela est stipulé dans le Formulaire d'Engagement, les frais supplémentaires tels que le transport, l'hébergement, les matériels de tiers y compris les licences de logiciel, le matériel informatique, la formation, la documentation, nécessaires pour

respecter les conditions de livraison des prestations sont exclus de l'étendue de la livraison et seront fournis ou commandés séparément par le Client.

#### **4. Politique d'Annulation des Services Professionnels eXo**

L'inscription aux sessions de formations ou l'allocation des ressources pour les Services Professionnels ne sont pas confirmées tant qu'un Formulaire d'Engagement n'est pas reçu.

Sauf indication contraire dans le Formulaire d'Engagement applicable, tous les achats de Services Professionnels sont définitifs, sujets à une période de validité et non remboursables.

Le Client peut soit reprogrammer ou choisir de créditer pour une allocation future jusqu'à 14 (quatorze) jours calendaires avant le démarrage des Services Professionnels qu'il a acheté. Le crédit doit s'utiliser dans les 3 mois suivant la date de la session initialement prévue.

eXo se réserve le droit d'annuler toute session de Formation. Si une session est annulée, nous contacterons les participants par téléphone et email afin de prévoir un crédit formation. Tous les efforts seront faits pour reprogrammer un cours annulé ou transférer les participations à une date ultérieure.

## Annexe 3 : Services d'Hébergement et d'Exploitation

### 1. Politique générale des Services d'Hébergement et d'Exploitation

#### 1.1. Accès aux services d'hébergement et d'Exploitation

Les Services d'Hébergement et d'Exploitation sont destinés au Client (y compris ses contractants et agents) et au bénéfice du Client et uniquement pour les Systèmes Installés (tels que définis ci-après) pour lesquels le Client a acheté un Plan de Souscription. Toute utilisation non autorisée des Services d'Hébergement et d'Exploitation constitue une violation de cet Accord. De plus, l'utilisation des Services d'Hébergement et d'Exploitation sont régis par une politique d'Utilisation Raisonnable telle que énoncée au chapitre 1.5 de cette annexe.

#### 1.2. Date de démarrage des Services d'Hébergement et d'Exploitation

Sauf indication contraire dans un formulaire d'engagement, les Services d'Hébergement et d'Exploitation démarreront à la Date d'Effet d'un Plan de Souscription tel qu'indiqué dans le Formulaire d'Engagement applicable.

#### 1.3. Etendue des prestations

Le Client peut confier à eXo l'hébergement et l'exploitation de son système de Production pour bénéficier d'un déploiement SaaS (Software as a Service). Les services d'Hébergement et d'Exploitation matérialisent cette capacité et sont commandés, selon les cas de figure, comme un élément optionnel ou obligatoire d'un Plan de Souscription. (voir Annexe 0, Plans de Souscription)

Les Services d'Hébergement et d'Exploitation consistent en la mise à disposition d'un ensemble de services caractérisés par un périmètre et un engagement de niveau de service, détaillés en fonction des Plans d'Hébergement et d'Exploitation définis dans le chapitre 2 de cette annexe.

Afin d'éviter toute ambiguïté, et sauf mention contraire stipulée dans un Formulaire d'Engagement applicable, les Services d'Hébergement et d'Exploitation excluent les périmètres et/ou activités suivants :

- Accès direct aux serveurs et/ou tout composant de l'infrastructure d'hébergement (ex. au travers de SSH ou toute interface ligne de commande à distance),
- La réalisation de Personnalisations, développements spécifiques et intégrations spécifiques (dénommées "**Extensions Personnalisées**" ci-après) ainsi que les tests de qualité associés, la recette utilisateurs, la recette technique. Afin d'éviter toute ambiguïté, un Client qui demanderait le déploiement d'Extensions Personnalisées pour augmenter la couverture fonctionnelle du Logiciel resterait pleinement responsable de la qualité des Extensions Personnalisées en regard des recommandations de développement et d'exploitation du Logiciel. Ces recommandations sont disponibles dans la Documentation. eXo se réserve le droit de complètement désinstaller les Extensions Personnalisées Client qui enfreindraient soit la politique de Sécurité et de confidentialité des données soit la politique d'Utilisation Raisonnable,
- Installations d'Add-ons ne faisant pas partie de la liste des Add-ons Officiels tel qu'indiqué en Annexe 4.

#### 1.4. Définitions

L'Hébergement eXo est la plateforme conçue et utilisée par eXo pour délivrer le Logiciel en tant que service. Afin de fournir le service au Client, les Systèmes Installés hébergeant le Service du Logiciel sont physiquement situées sur un serveur dans des centres d'hébergement de partenaires spécialement sélectionnés par eXo. Les centres d'hébergement partenaires d'eXo fournissent l'infrastructure matérielle, l'énergie, le réseau, le stockage et les services de sauvegarde. eXo est responsable de fournir, monitorer et exploiter les serveurs, et de fournir les services d'exploitation aux client d'eXo.

### **1.5. Communications et Livraison**

Sauf indication contraire dans un Formulaire d'Engagement applicable, (1) eXo sera la première source de communication avec le Client et (2) le point d'entrée des services d'exploitation sera le Guichet d'Accueil des Services de Support and (3) la fourniture des Services d'Hébergement sera réputée acceptée une fois que le Client accèdera avec succès au service.

Par cet accord, le Client accepte de ne PAS établir de contact direct avec un partenaire de centres d'hébergement d'eXo pour toute raison technique ou commerciale qui impliquerait une Installation du Logiciel hébergé et exploité par eXo.

### **1.6. Politique d'Utilisation Raisonnable**

Les Services d'Hébergement et d'Exploitation sont fournis en contrepartie d'une Politique d'Usage Raisonnable qui introduit un ensemble d'obligations au Client et aux Utilisateurs.

#### **1.6.1. Accès**

L'accès au Service se fait par une adresse Internet indiquée par eXo lors de l'initialisation du Service. Par cet accord avec le Client ou l'Utilisateur, eXo fournira au Client ou à l'Utilisateur un identifiant et un mot de passe pour accéder au Service.

eXo se réserve le droit de refuser l'inscription, ou de refuser ou limiter l'accès au Service, à quiconque et à sa seule discrétion. Le Client donnera une information complète, précise et à jour pour l'inscription des Utilisateurs et accepte d'assurer la sécurité de leur(s) identifiant(s) et mot(s) de passe à tout moment. LE CLIENT COMPREND QUE TOUTE PERSONNE ENREGISTRÉE AVEC UN(DES) IDENTIFIANT(S) ET MOT(S) DE PASSE PEUT ACCÉDER AU COMPTE UTILISATEUR CORRESPONDANT (Y COMPRIS TOUT LE CONTENU S'Y TROUVANT). LE CLIENT ACCEPTE TOUS LES RISQUES D'UN ACCÈS NON AUTORISÉ A UN COMPTE UTILISATEUR ENREGISTRÉ PAR UN IDENTIFIANT ET MOT DE PASSE PARTAGÉS OU PERDUS. Les identifiants et mots de passe sont personnels à chaque Utilisateur, doivent être conservés confidentiellement et ne doivent être utilisés seulement que par les personnes physiques auxquelles ils ont été affectés. Le Client est à tout moment pleinement tenu responsable pour les actes et omissions des Utilisateurs qui ont accès à leurs comptes sur le Service. Les Utilisateurs ont une autorisation d'accès, et le Client accepte d'indemniser eXo pour toutes les réclamations et pertes liées à de tels actes et omissions. Le Client avertira immédiatement eXo si il découvre ou suspecte une brèche de sécurité en rapport avec le Service, y compris toute utilisation non autorisée ou divulgation d'un identifiant et mot de passe.

Les utilisateurs sont responsables de toutes les activités se produisant au travers de leurs comptes Utilisateur ou Client et doivent se conformer à toutes les lois, traités et règlements locaux, étatiques, nationaux et étrangers en vigueur dans le cadre de leur utilisation du Service, y compris ceux liés à la confidentialité des données, aux communications internationales et à la transmission de données techniques ou personnelles. En outre, l'Utilisateur est responsable de respecter toutes les politiques, procédures et règlements internes requis par son employeur et / ou les administrateurs concernés de leur compte. Le Client devra: (i) notifier immédiatement à eXo toute utilisation non autorisée de tout mot de passe ou compte ou toute autre violation connue ou suspectée de la sécurité; (ii) signaler à eXo immédiatement et faire des efforts raisonnables pour arrêter immédiatement toute copie ou distribution de contenu connue ou suspectée par un Utilisateur de nature à enfreindre le présent Accord ou les droits de propriété intellectuelle de tiers; et (iii) ne pas usurper l'identité d'un autre utilisateur du Service ou fournir de fausses informations d'identité en vue d'accéder ou d'utiliser le Service. En accédant au Service, le Client déclare et garantit que les Utilisateurs ne se sont pas faussement identifiés, qu'ils ne fournissent aucune fausse information pour accéder au Service et que les informations de facturation du Client, le cas échéant, sont correctes.

#### **1.6.2. Perturbation**

Les Utilisateurs ne doivent pas s'essayer à des activités susceptibles de causer des perturbations telles que :

La compromission de l'intégrité de nos systèmes. Y compris par le sondage, le scan ou le test de vulnérabilités de tout système ou réseau qui héberge nos services.

La falsification, la rétro-ingénierie ou le piratage de nos services, le contournement de toute mesure de sécurité ou d'authentification, ou la tentative d'obtenir un accès non autorisé aux services, systèmes, réseaux ou données connexes.

La modification, la désactivation ou la compromission de l'intégrité ou de la performance de nos services ou systèmes connexes, réseaux ou données.

Le déchiffrement des transmissions vers ou depuis les serveurs exécutant les services.

La surcharge ou tentative de surcharge de notre infrastructure en imposant une charge déraisonnablement élevée sur nos systèmes consommant des ressources anormalement élevées. (CPU, mémoire, espace disque, bande passante, etc.), par exemple:

- L'utilisation de «robots», «spiders», «lecteurs hors ligne» ou d'autres systèmes automatisés pour envoyer plus de requêtes et messages à nos serveurs qu'un humain pourrait raisonnablement envoyer dans la même période en utilisant un navigateur normal,
- Aller au-delà des paramètres d'utilisation pour un service donné tel que décrit dans sa documentation correspondante,
- Consommer une quantité déraisonnable de stockage pour de la musique, des vidéos, de la pornographie, etc., d'une manière qui est sans rapport avec les buts pour lesquels les services ont été conçus

### **1.6.3. Activités Injustifiées**

Les utilisateurs ne doivent pas s'essayer à des activités injustifiées telles que :

La fausse représentation des utilisateurs ou la dissimulation de l'origine de tout contenu (y compris par «spoofing», «hameçonnage», manipulation d'en-têtes ou d'autres identifiants, usurpation d'identité ou impliquant faussement un parrainage ou une association avec eXo ou un tiers).

Utiliser les services pour violer la vie privée d'autrui, y compris publier ou publier des informations privées et confidentielles d'autrui sans leur autorisation expresse, ou collecter ou rassembler des informations personnelles d'autres personnes (y compris les identifiants ou les informations) depuis nos services.

Utiliser nos services pour persécuter, harceler ou afficher des menaces de violence explicites envers les autres.

Utiliser nos services à des fins illégales ou en violation de lois (y compris mais sans exhaustivité, les lois sur les données, la confidentialité et le contrôle des exportations).

Accéder à ou rechercher n'importe quelle partie de nos services par des moyens autres que nos interfaces publiques (par exemple, la "capture des données").

Utilisation de méta-tags ou de tout autre "texte caché" incluant eXo ou les noms de produits ou marques déposées de nos fournisseurs.

### **1.6.4. Communications inappropriées**

Les utilisateurs ne doivent pas tenter des activités susceptibles de provoquer des communications inappropriées telles que:

L'utilisation de nos services pour générer ou envoyer des communications non sollicitées, de la publicité, des chaînes de lettres ou du spam.

La sollicitation de nos utilisateurs à des fins commerciales, sauf autorisation expresse d'eXo.

Le dénigrement d'eXo ou de nos partenaires, vendeurs ou affiliés.

### **1.6.5. Contenu inapproprié**

Les utilisateurs ne doivent pas tenter des activités telles que la publication, le téléchargement, le partage, la soumission ou la fourniture d'un contenu :

- Qui enfreint la propriété intellectuelle ou d'autres droits d'eXo ou d'un tiers, y compris tout droit d'auteur, marque déposée, brevet, secret commercial, droits moraux, droits de publicité ou tout autre droit de propriété intellectuelle ou droit de propriété ou de droit contractuel
- Que les utilisateurs n'ont pas le droit de soumettre
- Qui est trompeur, frauduleux, illégal, obscène, discriminatoire, diffamant, menaçant, nuisible pour les mineurs, pornographique (y compris la pornographie juvénile), que nous supprimerons et rapporteront aux autorités légales, indécent, harcelant, haineux
- Qui attaque les autres en fonction de leur race, leur origine ethnique, leur origine nationale, leur religion, leur sexe, leur genre, leur orientation sexuelle, leur handicap ou leur état de santé
- Qui contient des virus, des robots, des vers, scripts exploitant des failles ou d'autres matériaux similaires
- Qui pourrait endommager eXo ou n'importe quel tiers

Dans cette Politique d'Utilisation Raisonnable, le terme "Contenu" signifie: (1) toute information, données, texte, logiciel, code, scripts, musique, son, photos graphismes, messages, tags, fonctionnalités interactives et tous autres matériaux que les utilisateurs publient, téléchargent, partagent, soumettent ou bien fournissent de toute autre manière par les services et (2) tous autres matériaux, contenus, ou données que les Utilisateurs fournissent à eXo ou utilisent avec les Services.

Sans que cela n'affecte la capacité d'eXo à recourir à d'autres remédiations, eXo peut de manière permanente ou temporaire terminer ou suspendre un compte utilisateur ou l'accès aux services sans avertissement ni responsabilité si eXo (à sa seule discrétion), détermine qu'un utilisateur a violé cette Politique d'Utilisation Raisonnable.

### **1.7. Politique de Sécurité et de Protection des Données**

Les Services d'Hébergement et d'exploitation sont délivrés dans le respect des termes concernant la sécurité et la protection des données définis dans l'Annexe 5 visible à <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/protection-des-donnees.pdf>

### **1.8. Définitions**

#### **1.8.1. Limites d'Utilisateurs**

Dès lors que le Client a acheté un Plan de Souscription avec l'inclusion ou l'option Hébergement et Exploitation, eXo met en place un Service dimensionné avec des caractéristiques techniques correspondant au nombre d'Utilisateurs Enregistrés et Engagés indiqués dans le Formulaire d'Engagement applicable.

#### **1.8.2. Ressources**

Selon le Plan de Souscription acheté, le Client bénéficie d'hébergement via un serveur et autres ressources partagés avec d'autres clients ou d'un serveur et de ressources dédiés à son instance. Dans le cas de ressources dédiées, une Extension Personnalisée peut être installée pour le client. Selon le Plan de Souscription acheté, le Client peut choisir parmi plusieurs options d'hébergement proposées. Ces options peuvent inclure l'identité du provider, des options d'architecture.

### **1.8.3. Espace Disque Alloué**

La caractéristique Espace Disque définit la quantité moyenne de données allouée par utilisateur. A l'ouverture du service, eXo mettra à disposition du Client, une quantité globale d'espace de stockage égale au nombre d'Utilisateurs Enregistrés multiplié par l'Espace Disque Alloué. Certains utilisateurs peuvent utiliser plus que l'Espace Disque Alloué par Utilisateur tant que la consommation totale de l'ensemble des utilisateurs ne dépasse pas le total alloué. De l'Espace Disque supplémentaire peut être acheté séparément.

### **1.8.4. Bande Passante Réservée**

La caractéristique Bande Passante Réservée définit la quantité moyenne de bande passante Internet réservée par utilisateur. A l'ouverture du service, eXo mettra à disposition du Client une quantité de Bande Passante Réservée par mois égale au nombre d'Utilisateurs Enregistrés multiplié par la Bande Passante Réservée mensuelle. Le Client peut bénéficier de cette bande passante dans son ensemble, c'est à dire que certains utilisateurs pourront utiliser plus de bande passante que d'autres tant que la consommation totale de l'ensemble des utilisateurs n'excède pas le total de Bande Passante Réservée par mois. De la bande passante réservée supplémentaire peut être achetée séparément. La Bande Passante Réservée inutilisée n'est pas transférable d'un mois sur l'autre.

### **1.8.5. Politique de Sauvegarde et Restauration**

La Politique de Sauvegarde constitue un filet de sécurité pour les données du Client et la santé du Service. En cas de sinistre imputable aux services d'Hébergement et d'exploitation d'eXo, eXo restaurera la dernière sauvegarde disponible sans frais pour le Client. Si la cause du sinistre correspond à l'une des exclusions définies à la section 1.3 de cette annexe ou est déterminée comme associée à une violation de la politique d'Utilisation Raisonnable, eXo facturera au Client des frais de restauration au tarif en vigueur

eXo maintiendra une routine de Sauvegarde des données quotidienne et conservera des sauvegardes archivées aussi longtemps qu'indiqué au chapitre 2 de cette annexe et/ou dans un Formulaire d'Engagement applicable.

### **1.8.6. Mise en Place des Systèmes Installés**

Une fois que le Client a acheté un Plan de Souscription, incluant les Services d'Hébergement et d'Exploitation, eXo mettra en place une instance de production du Logiciel accessible par le client au travers d'Internet. Sauf indication contraire dans un Formulaire d'Engagement applicable, eXo ne fournira pas d'environnement hébergé supplémentaire.

### **1.8.7. Emplacement des Centres d'Hébergement**

Pour une utilisation fluide du service, le Client peut être éligible à choisir la localisation géographique du centre d'Hébergement qui accueillera à la fois le Service Logiciel et ses Données la plus proche de ses propres locaux. Selon le Plan de Souscription acheté par le Client, le Client pourrait choisir parmi une liste limitée d'emplacements disponibles. Certains emplacements peuvent induire des coûts supplémentaires d'Hébergement, Bande Passante Réservée et Espace Disque. Ces surcoûts seront reflétés dans le formulaire d'Engagement applicable. Lorsque l'emplacement aura été choisi par le client, eXo procédera à la mise en place du Service. eXo avertit ses Clients que certains emplacements des Centres d'Hébergement peuvent faire l'objet de spécificités relatives à la loi en vigueur localement. Le Client accepte de ne pas enfreindre ces lois au travers de l'utilisation du service.

Changer de centre d'Hébergement après la mise en place initiale engendrera des frais supplémentaires.

### **1.8.8. Fenêtres de Maintenance Programmée**

eXo a besoin d'exécuter des opérations de maintenance régulières sur le service Hébergé afin d'assurer une bonne expérience utilisateur, la sécurité des données, la stabilité et de bénéficier de fonctionnalités à jours et de correctifs. Ces opérations sont

effectuées à des périodes prédéfinies durant lesquelles le Service sera inaccessible, appelées Fenêtres de Maintenance Programmée. Le Client peut choisir l'horaire préféré de ces Fenêtres de Maintenance Programmée. Selon le Plan de Souscription, la maintenance programmée peut inclure à la discrétion d'eXo :

- Les Sauvegardes,
- Les Mises à Jour,
- Les montées de version,
- Toute action pro-active nécessaire pour assurer la performance et la sécurité du Système,
- Toute tâche d'exploitation commandée nécessitant une interruption de service

L'utilisation des Fenêtres de Maintenance et la durée prévisionnelle des interruptions seront notifiées par eXo au Client avant les opérations de maintenance.

Le Service ne sera pas accessible pendant la durée des Fenêtres de Maintenance Programmée.

#### **1.8.9. Domaine Personnalisé**

Par défaut, et à l'achat d'un Plan de Souscription incluant l'option Services d'Hébergement et d'Exploitation, le Service sera accessible au Client par un sous-domaine détenu par eXo. Selon le Plan de Souscription, les clients éligibles peuvent fournir un nom de domaine sur lequel sera établi le service hébergé. Afin d'éviter toute ambiguïté, le Client est responsable d'acheter un nom de domaine auprès d'une autorité d'enregistrement et de le gérer. eXo fournira des instructions au Client pour mettre à jour ses enregistrements DNS et le Client fournira un certificat SSL pour ce domaine permettant de mettre en place les accès sécurisés. La mise en place initiale du Service ne pourra être menée à bien sans ces pré-requis.

#### **1.8.10. Annuaire d'Entreprise et Authentification Unique**

Selon le Plan de Souscription, le Client peut être éligible à bénéficier de l'intégration de son annuaire d'entreprise existant ou d'un service d'authentification unique (SSO) avec le Service Logiciel. eXo mettra en place cette intégration dans le cadre de son offre de Services professionnels. La nature des équipements, logiciels et la quantité de travail pour cette intégration seront indiqués dans un Formulaire d'Engagement applicable et devront être achetés séparément par le Client.

#### **1.8.11. Objectif de Niveau de Service**

En plus des engagements de Niveau de Service de Support, le Client qui achète un Plan de Souscription incluant l'option Hébergement et Exploitation bénéficiera d'un indicateur spécifique (SLO) concernant la disponibilité du Service en fonction du plan choisi (voir Table en chapitre 2). Le calcul des SLO excluent toujours les Fenêtres de Maintenance Programmée.

#### **1.8.12. Garantie de Temps de Restauration**

En plus de ce qui précède, et en fonction du plan d'Hébergement et d'Exploitation choisi par un Client au travers d'un Plan de Souscription, en cas de sinistre, le Client bénéficiera d'une Garantie de Temps de Restauration du Service. Afin de calculer le temps effectif de résolution, eXo considérera un top départ au moment de la prise en compte d'un fait technique de Gravité 1 par le Guichet d'Accueil du Support et un top de fin dès que le service est redémarré et que la gravité 1 ne sera plus applicable. (Voir la SLA des Services de Support pour les instructions de prise en compte).

Le client accepte que la diminution de la sévérité du fait technique constitue une restauration accomplie avec succès.

Les temps de restauration garantis excluent le temps nécessaire pour l'exécution des opérations à effectuer lors de Fenêtres de Maintenance Programmée.

### 1.8.13. Mises à Jour Logicielles Automatiques

Afin d'assurer la meilleure expérience utilisateur au travers de fonctionnalités, améliorations fonctionnelles, correctifs de sécurité et autres, eXo mettra régulièrement les Systèmes Installés du Client avec la dernière version disponible du Logiciel. La gestion des versions logicielles et leur cycle de vie sont disponibles selon les termes définis à <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/programme-de-maintenance.pdf>.

Ces opérations sont effectuées pendant les Fenêtres de Maintenance Programmée.

Le Client reste pleinement responsable de la compatibilité des Extensions Personnalisées déployées. Afin d'assurer un temps de test suffisant des Extensions Personnalisées avec une nouvelle version par le Client, eXo notifiera par voie électronique son intention d'effectuer une Mise à Jour de Version du Logiciel au moins 15 (quinze) jours avant la montée de version effective.

### 1.8.14. Crédit de Tâches à la demande

Un Client qui a acheté l'option d'Hébergement et d'Exploitation au travers d'un Plan de Souscription bénéficie d'un crédit de temps pour faire effectuer à eXo des tâches d'exploitation. De telles opérations nécessitent une Fenêtre de Maintenance Programmée exceptionnelle et ont une durée prédéfinie et une durée d'interruption de service associée.

Les tâches à la demande sont généralement exprimées au travers d'une Tâche d'exploitation effectuée auprès du Guichet d'Accueil des Services de Support et sont acceptés à la fois par le Client et eXo avant leur exécution.

Tâches Typiques Associées à l'Exploitation du Service	Durée attendue	Durée d'Interruption de Service attendue
Réinitialisation du Système	2h	Jusqu'à 4h
Redémarrage du Système	-	Jusqu'à 10 mins
Mise à jour Logicielle Version de Maintenance	2h	Jusqu'à 24h
Montée de Version Mineure	4h	Jusqu'à 24h
Mise en place ou changement de nom de domaine personnalisé	1h	Jusqu'à 24h (tributaire de la propagation DNS)
Restauration de Sauvegarde de Données	8h	Jusqu'à 48h en fonction de la taille des données à restaurer
Export de Données	8h	Jusqu'à 48h en fonction de la taille des données à exporter
Changement de Niveau de Service	8h	Jusqu'à 48h
Installation d'un Add-on Officiel	1h	1h
Mise à jour d'un Add-on Officiel	1h	1h
Déploiement d'une Extension Personnalisée	1h	Jusqu'à 8h

D'autres tâches à la demande n'apparaissant pas dans la table ci-dessus, peuvent toujours être effectuées, mais nécessitent l'émission d'un devis par eXo, et une commande par le Client au préalable à leur exécution.

#### **1.8.15. Déploiement de patches unitaires**

Afin de mitiger les effets d'une anomalie ou d'un problème de sécurité et conformément aux dispositions du programme de maintenance et des Services du Support eXo stipulées en Annexe 2, et en fonction du plan d'Hébergement et d'Exploitation acheté par le Client, eXo peut être amené à déployer occasionnellement des patches unitaires sur les Systèmes Installés.

## 2. Plans d'Hébergement et d'Exploitation

Comme indiqué dans un Formulaire d'Engagement, acheter un Plan de Souscription donne droit au Client à recevoir les Services d'Hébergement et d'Exploitation conformément aux plans suivants (V signifie disponible, X signifie Non disponible pour ce plan) :

Plans d'Hébergement et d'Exploitation			
	Hébergement Professional	Hebergement Enterprise	Hebergement Ultimate
<b>Limite d'Utilisateurs Enregistrés</b>	Indiqué dans le Formulaire d'Engagement	Indiqué dans le Formulaire d'Engagement	Indiqué dans le Formulaire d'Engagement
<b>Caractéristiques du Service</b>			
<b>Nom de domaine</b>	Standard	Personnalisable	Personnalisable
<b>Ressources</b>	Ressources mutualisées	Ressources dédiés	Ressources dédiés + options
<b>Espace Disque (par utilisateur)</b>	1 Go	1 Go	1 Go
<b>Bande Passante réservée (par utilisateur par mois)</b>	500 Mo	500 Mo	500 Mo
<b>Politique de Sécurité et Confidentialité des Données</b>	V	V	V
<b>Politique de Sauvegarde et Restauration</b>	Sauvegarde quotidienne avec 7 jours de rétention	Sauvegarde quotidienne avec 1 mois de rétention	Sauvegarde quotidienne avec 1 mois de rétention
<b>Mise en Place du Service</b>			
<b>Systèmes Installés</b>	Production	Production Option pré-production temporaire à la demande	Production Option pré-production
<b>Choix de l'emplacement du Centre d'Hébergement</b>	A la discretion d'eXo	Europe, USA, Asia	Europe, USA, Asia
<b>Choix de la Fenêtre de Maintenance Programmée</b>	V	V	V
<b>Domaine Personnalisé</b>	X	V	V
<b>Déploiement d'Extensions Personnalisées</b>	X	V	V
<b>Intégration Annuaire d'Entreprise ou SSO</b>	X	SSO	V
<b>Exploitation du Service</b>			

<b>Service Level Objective</b>	<b>Disponibilité 99,5%</b>	<b>Disponibilité 99,9%</b>	<b>Disponibilité 99,9%</b>
<b>Garantie de Temps de Restauration</b>	X	8h	8h
<b>Mises à Jour Logicielles Automatiques</b>	V	V	V
<b>Crédit de tâches commandées (par an)</b>	X	8h	8h
<b>Correctifs unitaires</b>	X	V	V

#### Annexe 4 : Add-ons eXo Officiels

La table ci-dessous liste tous les add-ons supportés pour les versions actuellement supportées du Logiciel. Toutes les versions de tous les add-ons ne sont pas supportées sur toutes les versions du Logiciel. La matrice de compatibilité est disponible à <https://www.exoplatform.com/terms-conditions/supported-environments.pdf>

Nom de l'Add-on	Introduit des conditions particulières	Plan de Souscription Requis	Éligible pour l'option Hébergement et Exploitation	Nécessite des frais de souscription additionnels
exo-cmis-addon - eXo CMIS Integration	Non	Enterprise ou Ultimate	Oui	Non
exo-remote-edit - eXo Remote Edit	Non	Enterprise ou Ultimate	Oui	Non
exo-cas - eXo CAS integration	Non	Enterprise ou Ultimate	Oui	Non
exo-saml - eXo SAML2 integration	Non	Enterprise ou Ultimate	Oui	Non
exo-spnego - eXo SPNEGO integration	Non	Enterprise ou Ultimate	Oui	Non
exo-web-pack - eXo Web Pack	Non	Enterprise ou Ultimate	Oui	Non
exo-onlyoffice - eXo OnlyOffice editors	Oui	Professional, Enterprise ou Ultimate	Oui	Options
exo-wiki - eXo Notes	Non	Enterprise ou Ultimate	Oui	Non
exo-forum - eXo Forum	Non	Enterprise ou Ultimate	Oui	Non

## Annexe 5 : Protection des données

### 0.1 Champ d'application de l'annexe 5 sur la protection des données

#### 0.1.1 Définitions additionnelles

**Annexe 5** désigne le présent annexe sur la protection des données ;

**Client** désigne la personne morale ayant souscrit aux services proposés par eXo Platform ;

**Données à Caractère Personnel** désignent, conformément au Règlement, toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres ;

**Données Téléchargées** désignent les données du Client, comprenant tous les contenus téléchargés par le Client ou par les Usagers, y compris des Données à Caractère Personnel collectées par le Client et accessible à partir du Logiciel ;

**eXo Platform** désigne ensemble les sociétés eXo Platform SAS, société par actions simplifiée au capital de 229.042,70 €, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 450 511 506, dont le siège social est situé 4, rue d'Alleray 75015 Paris (France), représentée par son Président, Monsieur Benjamin MESTRALLET (« **eXo Platform SAS** ») et eXo Platform Luxembourg SARL, immatriculée sous le numéro B210736 et dont le siège social est situé 25 boulevard du Prince Henri 1724 Luxembourg (Luxembourg) représentée par Mr Oualid Chaker (« **eXo Platform Luxembourg** ») ;

**Hébergement eXo** désigne le service d'hébergement des Données Téléchargées pouvant être fourni par eXo Platform tel que défini dans l'annexe 3 visible à l'adresse <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/services-hebergement-et-exploitation.pdf> ;

**Offres eXo** désignent les produits et offres de services commercialisés par eXo Platform ;

**Règlement** désigne le Règlement général sur la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE et entrant en application le 25 mai 2018 ;

**Sites** désignent les sites internet édités par eXo Platform SAS, notamment [www.exoplatform.com](http://www.exoplatform.com) ou [community.exoplatform.com](http://community.exoplatform.com) ;

**Support eXo** désigne les prestations d'assistance fournis au Client et aux Usagers par eXo Platform dans le cadre d'un Plan de Souscription, et tels que définit dans l'annexe 1 visible à l'adresse <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/services-de-support.pdf> ;

**Usagers** désignent les personnes physiques employées par le Client ou le cas échéant partenaires du Client, et utilisant ou accédant au Logiciel.

#### 0.1.2 Champ d'application territorial de l'annexe 5

L'annexe 5 s'applique aux traitements de Données à Caractère Personnel :

- effectués dans le cadre des activités d'eXo Platform ;
- de personnes se trouvant sur le territoire de l'Union Européenne lorsque les traitements sont liés aux Offres d'eXo.

En dehors de ces hypothèses, les traitements sont soumis au droit applicable à eXo Platform LLC NA LLC, société à responsabilité limitée de droit californien (Etats-Unis) enregistrée au registre des sociétés californiennes sous le numéro

200920410095 et dont le siège social est situé 51 Federal Street, Suite 350, San Francisco, Californie 94105, États-Unis d'Amérique.

### **0.1.3 Champ d'application matériel de l'annexe 5**

L'annexe 5 s'applique aux traitements de Données à Caractère Personnel du Client et des Usagers pour la fourniture du Logiciel et des services de Support eXo (1.) ainsi que pour les traitements de Données à Caractère Personnel du Client et des Usagers nécessaires pour la fourniture des Services d'Hébergement et d'exploitation eXo (2.)

## **1. Dans le cadre de la fourniture du Logiciel et des services de Support eXo**

### **1.1. Traitements par eXo Platform des Données à Caractère Personnel du Client et/ou des Usagers dans le cadre de la fourniture du Logiciel et des services de Support eXo**

La transmission de Données à Caractère Personnel est nécessaire pour utiliser le Logiciel ou pour l'obtention du Support eXo.

#### **1.1.1 Nature des Données à Caractère Personnel.**

eXo Platform recueille et traite les Données à Caractère Personnel que le Client et/ou les Usagers fournissent volontairement pour utiliser le Logiciel et obtenir du Support eXo : nom, adresse électronique, numéro de téléphone, données issues de sondages et/ou enquêtes de satisfaction et les réponses qui leur sont soumises.

eXo Platform ne collectera jamais ou ne traitera jamais de Données à Caractère Personnel concernant, directement ou indirectement, la race, la santé, l'orientation sexuelle, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses.

Dans certains cas, le refus de fournir des Données à Caractère Personnel peut empêcher l'Usager d'accéder à certains services proposés par eXo Platform.

#### **1.1.2 Utilisation des Données à Caractère Personnel.**

eXo Platform collecte et traite les Données à Caractère Personnel des Usagers d'une manière loyale et licite et dans le respect de leurs droits. eXo Platform est l'entité responsable du traitement de Données à Caractère Personnel du Client et/ou des Usagers.

eXo Platform utilise les Données à Caractère Personnel pour les finalités suivantes : permettre au Client et aux Usagers d'accéder au Logiciel et d'utiliser le Support eXo en fournissant un service adapté aux besoins du Client et/ou des Usagers et d'entretenir notre relation client et les informer sur les Offres d'eXo.

eXo Platform pourra envoyer des emails au Client et/ou aux Usagers à leur adresse électronique pour des raisons techniques ou administratives ou pour informer le Client et/ou les Usagers de l'évolution de ses services, des nouvelles Offres d'eXo ainsi que des nouveautés liées au Logiciel.

#### **1.1.3 Divulgarion et transfert des Données à Caractère Personnel.**

A des fins de gestion du Support eXo, eXo Platform pourra transférer les Données à Caractère Personnel du Client et/ou des Usagers à sa filiale eXo MEA située en Tunisie ou lui donner accès.

eXo Platform pourra divulguer les Données à Caractère Personnel du Client et/ou des Usagers avec leur consentement, pour fournir les produits et/ou services qu'ils ont demandés et dans tous les cas prévus par la loi et la réglementation, y compris si le transfert est nécessaire à la sauvegarde de leur vie, à la sauvegarde de l'intérêt public, au respect d'obligations permettant d'assurer la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice, à la consultation d'un registre public, à l'exécution d'un contrat entre les parties ou de mesures précontractuelles et à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat conclu ou à conclure, dans l'intérêt de la personne concernée, entre eXo Platform et un tiers.

Le Client et/ou les Usagers peuvent fournir leurs Données à Caractère Personnel à des tiers qui fournissent le contenu des Offres eXo, notamment afin d'accéder ou utiliser leurs produits et services. S'ils acceptent de fournir de telles informations à des tiers, les Données à Caractère Personnel seront alors sujettes à leurs politiques de confidentialité.

Pour souscrire aux Offres d'eXo Platform, le Client peut, le cas échéant, fournir ses coordonnées bancaires au prestataire de paiement d'eXo Platform : Braintree. Pour plus d'information : [www.braintreepayments.com/en-fr/legal/policy-updates](http://www.braintreepayments.com/en-fr/legal/policy-updates).

#### **1.1.4 Conservation des Données à Caractère Personnel.**

Les Données à Caractère Personnel sont hébergées par nos partenaires : Salesforce, Google et Marketo, dont les serveurs sont respectivement situés à Dallas, Caroline du Sud et San José aux Etats-Unis.

Les Données à Caractère Personnel du Client et/ou des Usagers sont conservées par eXo Platform pendant une durée maximale de trois (3) années après la fin de la relation contractuelle.

#### **1.1.5 Sécurité des Données à Caractère Personnel.**

La sécurité des Données à Caractère Personnel est importante pour eXo Platform, lequel accorde la plus grande vigilance à la sécurité des Données à Caractère Personnel et s'engage à prendre des mesures raisonnables pour prévenir tout accès et toute utilisation non autorisés. A cette fin, eXo Platform met en place des politiques et procédures physiques, électroniques et managériales appropriées conçues pour sécuriser les Données à Caractère Personnel.

Bien qu'il s'efforce d'utiliser des moyens protecteurs de Données à Caractère Personnel, eXo Platform ne peut pas en garantir leur absolue sécurité et n'est soumis qu'à une obligation de moyens.

#### **1.1.6 Droits d'accès.**

Conformément au Règlement, le Client et les Usagers disposent d'un droit d'accès, de modification et d'opposition au traitement et de portabilité (sauf empêchement légitime), ils peuvent demander la suppression des Données à Caractère Personnel collectées ou traitées par eXo Platform (ce qui entraînera l'arrêt de l'accès à certains services) et introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et définir des directives relatives à leur testament numérique.

Le Client et les Usagers peuvent exercer ces droits en écrivant à eXo Platform SAS à son adresse postale : 4, rue d'Alleray 75015 Paris ou en s'adressant à [data-privacy@exoplatform.com](mailto:data-privacy@exoplatform.com).

#### **1.2 Support d'eXo.**

A la demande du Client et/ou des Usagers et sous réserve de l'existence d'un Plan de Souscription valide donnant accès au Support eXo, un personnel d'eXo Platform pourra se connecter à distance, après formalisation de l'accord du Client ou de l'Usager dans un ticket de support, à leurs comptes pour les assister dans le paramétrage ou l'utilisation du Logiciel.

Les personnels de Support eXo disposent d'un compte technique sur tous les systèmes et applications aux fins de maintenance et de support.

L'équipe de Support eXo accède aux applications et aux Données Téléchargées hébergées uniquement pour surveiller la bonne exécution des applications et des systèmes ou pour la maintenance applicative, et sur demande du Client via le portail de support.

L'authentification pour ces accès s'effectue via des clés de cryptage individuelles plutôt que des mots de passe, et les serveurs acceptent uniquement les connexions SSH entrantes à partir d'emplacements connus.

#### **1.3 Identifiants et Mots de Passe.**

L'accès à certains services peut être autorisé par un accord écrit entre le Client et eXo Platform, et peut nécessiter un identifiant et un mot de passe émis par eXo Platform. Les Usagers acceptent de maintenir la confidentialité de l'identifiant et du mot de passe qu'ils ont choisis.

Les mots de passe du Client et des Usagers sont strictement personnels et confidentiels et ne doivent pas être partagés avec des tiers. Le Client et les Usagers sont responsables de la perte de leur mot de passe ou du vol de leur mot de passe.

eXo Platform recommande au Client et aux Usagers de modifier régulièrement leurs mots de passe et de choisir des mots de passe complexes comprenant des lettres, chiffres et caractères spécifiques.

#### **1.4 Liens Externes.**

Les services d'eXo Platform peuvent fournir des liens vers des sites web tiers. Même dans le cas où le tiers est affilié à eXo Platform au travers d'un partenariat commercial ou autre, eXo Platform n'est pas responsable des politiques et pratiques de confidentialité ni du contenu se trouvant sur les pages web pointées par ces liens externes. Ces liens sont fournis aux Usagers par commodité seulement et les Usagers y accèdent à leurs risques.

### **2. Dans le cadre de la fourniture des services d'Hébergement eXo**

#### **2.1. Traitements par eXo Platform des Données à Caractère Personnel pour la fourniture des services d'Hébergement**

##### **2.1.1 Nature des Données à Caractère Personnel et conditions d'utilisation.**

eXo Platform recueille et traite les Données à Caractère Personnel que le Client et/ou les Usagers fournissent ou stockent volontairement dans le cadre de l'Hébergement eXo ainsi que les données relatives aux préférences des Usagers et au trafic.

eXo Platform utilise les Données à Caractère Personnel mentionnées à l'article 1.1.1 pour fournir l'Hébergement eXo et, le cas échéant, le Support eXo en lien avec l'Hébergement eXo.

##### **2.1.2 Support d'eXo.**

A la demande du Client et/ou des Usagers et sous réserve de l'existence d'un Plan de Souscription valide donnant accès au Support eXo, un personnel d'eXo Platform pourra se connecter à distance, après formalisation de l'accord du Client ou de l'Usager dans un ticket de support, à leurs comptes pour les assister dans le paramétrage ou l'utilisation du Logiciel.

L'équipe de Support eXo accède aux applications et aux Données Téléchargées hébergées uniquement pour surveiller la bonne exécution des applications et des systèmes ou pour la maintenance applicative, et sur demande du Client via le portail de support d'eXo Platform. En interne, seuls les employés d'eXo Platform autorisés ont accès aux Données Téléchargées.

L'authentification pour ces accès s'effectue via des clés de cryptage individuelles plutôt que des mots de passe, et les serveurs acceptent uniquement les connexions SSH entrantes à partir d'emplacements connus. L'Hébergement eXo est conçu pour permettre aux Données Téléchargées d'être accessibles uniquement avec les informations d'identification appropriées, de sorte qu'un client ne peut pas accéder aux Données Téléchargées d'un autre client sans une connaissance explicite des informations d'identification des autres clients.

##### **2.1.3 Cookies.**

eXo Platform dépose des cookies sur les terminaux des Usagers. Ces petits fichiers peuvent contenir, par exemple, les données de trafic et les préférences des Usagers.

Un cookie est un petit fichier texte généré par les Sites lorsque vous les consultez et qui s'enregistre sur votre terminal. Le cookie a pour fonction de faciliter votre navigation sur les Sites en mémorisant vos choix techniques et votre activité passée et à vous proposer des offres et services pertinents.

Les objectifs des cookies placés par eXo Platform sont d'authentifier les Usagers, d'enregistrer les visites des Usagers et leur origine et de proposer un LiveChat.

Les cookies sont obligatoires pour utiliser le Logiciel et par conséquent doivent être acceptés par les Usagers. Les Usagers peuvent configurer leur navigateur pour désactiver les cookies ou les avertir avant d'accepter un cookie sur les sites web qu'ils

visitent. Cependant, si les Usagers désactivent les cookies, ils peuvent ne pas être en mesure d'utiliser toutes les fonctionnalités du Logiciel.

eXo Platform utilise le service Google Analytics fourni par Google Inc., prestataire de mesure d'audience, Mixpanel fourni par Mixpanel Inc et smartlook fourni par Smartsupp.com, s.r.o pouvant collecter les données suivantes : provenance des connexions (fournisseurs d'accès), type et version du navigateur utilisé, langue du navigateur, durée de sa connexion, adresse IP, etc. et stocker des cookies sur les terminaux des Usagers afin de réaliser des mesures d'audience. Pour plus d'informations, le Client ou les Usagers peuvent consulter les sites suivants :

[www.google.com/intl/fr/policies/privacy/](http://www.google.com/intl/fr/policies/privacy/)  
ou <https://mixpanel.com/legal/dpa/>.  
ou <https://www.smartlook.com/documents/dpa.pdf>

L'information stockée dans les cookies peut être cryptée, cependant, eXo Platform ne stocke aucune information de carte bancaire dans les cookies.

La durée de la validité des cookies est de treize (13) mois. Un nouveau consentement préalable sera demandé par eXo Platform après cette durée.

#### **2.1.4 Trafic.**

Les données de trafic sont générées lorsque les terminaux des Usagers se connectent aux Sites et, le cas échéant, au Logiciel et ne sont pas suffisantes seules pour les identifier. eXo Platform peut recueillir les données suivantes : origine de la connexion, le type et la version du navigateur Internet de l'Usager, la durée de connexion et les pages consultées depuis les Sites et, le cas échéant, du Logiciel.

Ces données peuvent être utilisées à des fins statistiques pour analyser le trafic et pour améliorer le Logiciel. Les données de trafic sont toujours traitées de façon anonyme.

## **2.2. Traitements par eXo Platform des Données à Caractère Personnel sur instructions du Client et/ou de ses Usagers**

### **2.2.1 Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance.**

Dans le cadre de l'hébergement eXo, eXo Platform peut stocker et héberger pour le compte du Client les Données à Caractère Personnel de ses salariés, collaborateurs, prestataires externes ou de ses clients pour la seule finalité de l'utilisation du Logiciel.

Le Client demeurera titulaire des droits d'utilisation des Données à Caractère Personnel traitées par eXo Platform dans le cadre de l'utilisation du Logiciel.

### **2.2.2 Obligations d'eXo Platform à l'égard du Client.**

eXo Platform s'engage à traiter les Données à Caractère Personnel uniquement pour la finalité de l'Hébergement eXo et conformément aux instructions du Client.

eXo Platform ne conservera pas les Données à Caractère Personnel au-delà de la durée de conservation fixée par le Client et, en tout état de cause, ne les conservera pas après la fin des relations contractuelles avec le Client.

eXo Platform s'engage à assister raisonnablement le Client afin qu'il respecte ses obligations en matière de protection des Données à Caractère Personnel.

### **2.2.3 Obligations du Client à l'égard d'eXo Platform.**

Le Client s'engage à :

- fournir si besoin à eXo Platform les Données à Caractère Personnel nécessaires pour le traitement ;
- assister eXo Platform afin qu'il respecte ses obligations en matière de protection des Données à Caractère Personnel.

#### **2.2.4 Notification d'un incident de sécurité ou d'une violation des Données à Caractère Personnel.**

Si un incident de sécurité, une divulgation non-autorisée et/ou une violation des Données à Caractère Personnel survenaient de manière accidentelle ou illicite, eXo Platform s'engage à :

- informer le Client dans une durée maximale de soixante-douze (72) heures après la survenance de l'incident ;
- notifier au Client toute violation de Données à Caractère Personnel dont il a connaissance en communiquant les informations pertinentes afin qu'il puisse respecter ses obligations dans les délais légaux, y compris pour lui permettre de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente, notamment :
  - la description de la nature de la violation des Données à Caractère Personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de Données à Caractère Personnel concernés ;
  - la description des conséquences probables de la violation de Données à Caractère Personnel ;
- prendre dans les meilleurs délais les mesures adéquates pour y remédier, y compris toute démarche utile auprès de l'autorité de contrôle ; et
- collaborer avec le Client pour communiquer, selon ses directives, d'un commun accord l'existence de la violation des Données à Caractère Personnel auprès des personnes concernées.

#### **2.2.5 Responsabilité et audits.**

eXo Platform, en sa qualité de sous-traitant, ne peut agir que sur instruction du Client et sera responsable de tout manquement à ses obligations et pour tout dommage causé par ses propres actes.

Dans ce cas, eXo Platform garantit le Client contre tout recours ou action que pourrait engager tout tiers à la suite de ses manquements.

Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification raisonnable qui lui apparaîtra indispensable pour constater le respect des obligations précitées d'eXo Platform, après l'en avoir préalablement informé et notamment par le biais d'un audit aux frais du Client et limité aux traitements opérés par eXo Platform sur instructions du Client.

eXo Platform s'engage à répondre aux demandes d'audit du Client et effectuées par le Client ou par un tiers de confiance qu'il aura sélectionné, reconnu en tant qu'auditeur indépendant, à savoir indépendant, ayant une qualification adéquate, et libre de fournir les détails de ses remarques et conclusion d'audit au Client.

Les audits doivent permettre de vérifier le respect des obligations contractuelles et du Règlement.

#### **2.2.6 Droit d'information des personnes concernées.**

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données à Caractère Personnel.

#### **2.2.7 Exercice des droits des personnes.**

Dans la mesure du possible, eXo Platform doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

eXo Platform s'engage à coopérer avec le Client et à l'aider à satisfaire aux exigences légales relatives à la protection des données à caractère personnel qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées en application du Règlement.

Lorsque les personnes concernées exercent directement auprès d'eXo Platform des demandes d'exercice de leurs droits, eXo doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Client à l'adresse de contact fournie par le Client.

### **2.2.8 Sous-traitance à des tiers.**

eXo Platform pourra faire appel à un autre sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques.

### **2.2.9 Devoir de coopération avec les autorités de protection des données compétentes.**

eXo Platform et le Client s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

## **2.3. Déclaration de Sécurité des Données Téléchargées**

### **2.3.1 Stockage des Données Téléchargées.**

La plateforme d'hébergement d'eXo Platform a été conçue et optimisée spécifiquement pour héberger le Logiciel et les Données Téléchargées et dispose de plusieurs niveaux de redondance.

Les applications s'exécutent sur un serveur frontal physiquement distinct de celui sur lequel les Données Téléchargées sont stockées. La défaillance matérielle d'un serveur est récupérable par démarrage d'un nouveau serveur. Les Données applicatives sont stockées sur des serveurs de stockage qui ont une redondance intégrée pour protéger les Données Téléchargées du Client contre les défaillances des équipements et assurer la disponibilité des Données Téléchargées lors des événements de maintenance du centre de données.

Les Données Téléchargées sont hébergées par les partenaires de centre d'hébergement d'eXo Platform : Google, pour lesquels le choix de la localisation géographique des serveurs est laissée au Client au préalable à l'initialisation du service d'Hébergement, sous réserve de disponibilité,

### **2.3.2 Responsabilité liée aux Données Téléchargées**

eXo Platform n'est pas propriétaire des Données Téléchargées. Le Client est seul responsable des Données Téléchargées par lui et/ou par les Usagers et de leur exactitude, leur qualité, leur intégrité et de leur licéité.

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par les Usagers toutes les exigences légales et réglementaires, en particulier celles liées aux Données à Caractère Personnel et relatives aux droits des tiers, y compris les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle ou industrielle tels que le droit d'auteur, le droit des brevets, le droit des dessins et modèles et le droit des marques.

Le Client est informé de la réglementation en matière de protection des Données à Caractère Personnel, notamment quant à ses obligations, y compris s'agissant du principe d'*accountability*. A ce titre, le Client doit fournir les informations utiles aux Usagers quant à l'utilisation de leurs Données à Caractère Personnel et les sensibiliser à l'usage du Logiciel.

En outre, le Client et/ou l'Usager est pleinement responsable si les Données Téléchargées violent les droits d'un tiers, et indemniserà eXo Platform pour toutes les réclamations associées à cette violation et/ou illégalité.

Si eXo Platform est averti que les Données Téléchargées par le Client et/ou l'Usager sont en violation d'une quelconque loi ou viole les droits d'un tiers, eXo Platform pourra librement, sans pouvoir en être tenu responsable par le Client et/ou l'Usager, supprimer immédiatement l'accès à ces données sans avertissement de l'Usager ou du Client.

Le Client a le contrôle sur toutes les Données Téléchargées, lesquelles seront considérées comme la propriété du Client. Sur demande du Client, eXo Platform peut être amené à supprimer, modifier, éditer ou altérer toute Donnée Téléchargée.

A la fin des relations contractuelles, le Client notifiera par tout moyen aux Usagers qu'ils doivent télécharger leurs Données Téléchargées si cela n'a pas déjà été fait. Le Client reconnaît qu'eXo Platform n'héberge pas leurs Données Téléchargées indéfiniment et qu'il leur incombe de veiller lors de la résiliation ou de la fin de la relation contractuelle à exporter la dernière sauvegarde de leurs Données Téléchargées.

A la fin des relations contractuelles pour quelque motif que ce soit, eXo Platform s'engage à restituer toutes les Données Téléchargées au Client dans un format structuré et couramment utilisé.

Une fois la restitution effectuée, eXo Platform détruira les copies des Données Téléchargées détenues dans ses systèmes informatiques dans un délai de 90 jours.

#### **2.3.4 Sécurité.**

eXo Platform s'engage à :

- préserver la sécurité et la confidentialité des Données Téléchargées, qui sont directement ou indirectement traitées pour le compte du Client, par la mise en œuvre de mesures de protection, ayant notamment pour effet d'empêcher qu'elles ne soient déformées, détruites, perdues, altérées, piratées, détournées, endommagées ou communiquées, de manière accidentelle ou illicite, à des personnes non autorisées ;
- ne pas utiliser les Données Téléchargées à des fins autres que la stricte exécution de ses obligations contractuelles. En conséquence, eXo Platform s'interdit d'exploiter, y compris pour ses besoins propres, directement ou indirectement, ces Données. eXo Platform s'engage à ne pas céder ni mettre à disposition les Données à des tiers à quelques fins que ce soit et notamment à des fins de prospection commerciale ; et
- ne pas transférer auprès d'un tiers les Données Téléchargées recueillies sans l'information préalable du Client.

eXo Platform s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution des obligations contractuelles avec l'accord préalable du Client ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées dans le cadre des obligations contractuelles ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ; et
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution des obligations contractuelles.

#### **2.3.5 Locaux.**

L'accès physique aux centres d'hébergement est limité strictement au personnel autorisé par nos partenaires de centre d'hébergement.

eXo Platform fera ses meilleurs efforts pour éviter toute ingérence avec les Données Téléchargées, telle que la perte, le détournement, l'intrusion, la divulgation non autorisée, l'altération ou la destruction des Données Téléchargées. Sur ce point, eXo Platform est soumis à une obligation de moyens.

### **2.3.6 Personnes et Accès.**

Aucun employé d'eXo Platform n'a accès aux Données Téléchargées des Usagers, sauf si l'accès à ces informations est nécessaire pour la Souscription ou pour la mise en œuvre des services.

### **2.3.7 Surveillance.**

L'équipe d'exploitation d'eXo Platform surveille la plateforme d'Hébergement eXo 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an.

eXo Platform ne saurait être tenu responsable pour le contenu de toute communication que les Usagers fourniraient, ou pour toutes erreurs ou violations de toutes lois ou réglementations par les Usagers.

### **2.3.8 Sauvegardes.**

Les sauvegardes des Données Téléchargées pour l'Hébergement eXo ont lieu de quotidiennement ; Chaque sauvegarde est stockée de manière redondante dans plusieurs emplacements et conservée pendant une durée indiquée dans le plan de souscription du Client. Toutes les sauvegardes sont cryptées.