

eXo Platform

Mise à jour le : 27 Décembre 2016

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 bien « eXo Platform NA LLC ») 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 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 ("**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 de nouvelles fonctionnalités.

1.6 “Licence” désigne une licence concédée, conformément à une 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 bons 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 <http://www.exoplatform.com/maintenance-program>. 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 3** (« **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” désigne la licence pour le Logiciel et, le cas échéant, l’accès aux Services de Support commandés et payés par le Client et fournis par eXo, conformément aux modalités inscrites au Formulaire d’Engagement.

1.11 “Services de Support” désigne les prestations fournies par eXo au Client dans le cadre de la Souscription et telles que définies dans l’Article 2.6 et sur <http://www.exoplatform.com/SLA> 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.

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 d’eXo 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 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.

2.5 Installation. Le Client 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.

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 selon les termes précisés dans la Politique de Support telle qu'elle figure à <http://www.exoplatform.com/SLA>

. Ces Services de Support sont fournis au Client pour son seul usage interne, le Client ne doit pas utiliser le Logiciel ou les Services de Support pour assurer des prestations de consultation, d'assistance ou de formation à 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 Supplémentaires. 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 payera pour ces prestations qu'eXo acceptera de fournir sur la base de la facturation du temps et des ressources mis en œuvre au tarif d'eXo 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 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 en vigueur d'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 Souscription conformément à ce qui est indiqué sur le Formulaire d'Engagement applicable. Le Client peut acquérir des Licences supplémentaires via la Souscription en adressant une commande selon la procédure définie à l'Article 2.2. Toute Licence 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 de Souscription pour les Licences supplémentaires seront celles alors en vigueur, généralement applicables ; (iii) toute Licence ajoutée en milieu de période de facturation sera facturée au prorata 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.

4.2 Facturation et Renouvellement. eXo facture et perçoit d'avance les redevances de Souscription. eXo renouvellera automatiquement et éditera une facture pour chaque période de facturation au prochain anniversaire de la Souscription, sauf si l'une des parties informe par écrit de son intention de ne pas renouveler au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin du contrat en cours. Pour tout renouvellement, les conditions générales d'eXo en vigueur pour les Services d'Assistance et cet Accord s'appliqueront. Le montant du renouvellement sera égal au nombre de Cœurs Processeurs et/ou de la limite d'Utilisateurs Enregistrés en cours multiplié par la grille tarifaire en vigueur des redevances de Souscription au moment du renouvellement. Les redevances pour toute autre prestation seront facturées au tarif devisé. Tous les Logiciels eXo et les Services d'Assistance seront fournis au Client électroniquement par l'internet. Sauf mention contraire du Formulaire d'Engagement, toutes les factures seront payées dans un délai de trente (30) jours suivant leur date d'émission. Les frais des Services d'Assistance 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 d'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 des Services d'Assistance par eXo et la Licence du Logiciel 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 Services de Support 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 ainsi que les frais des Services d'Assistance 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 de 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 des périodes additionnelles d'un (1) an chacune selon les termes et conditions tarifaires standard 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 quelle que 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) 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 ; (e) chaque partie retournera à l'autre partie ses Informations Confidentielles qu'elle a obtenues dans le cadre de cet Accord ; et (f) 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 "**Livrable**"), eXo concède au Client par la présente une licence sur ce Livrable 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.

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. Les Services de Support seront réputés avoir été acceptés par le Client à la livraison. eXo garantit que les Services de Support 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 de Support applicables, à la condition que cette non-conformité soit notifiée par écrit à eXo dans les trois (3) jours suivant les Services d'Assistance pertinents.

8.3 Exclusion. LE LOGICIEL ET TOUT SERVICE DE SUPPORT FOURNI AU TITRE DES PRÉSENTES SONT DÉLIVRÉS “EN L’ÉTAT.” SOUS RESERVE DES GARANTIES EXPRESSES PRÉVUES AUX ARTICLES 8.1 ET 8.2, EXO NE FOURNIT AUCUNE AUTRE GARANTIE RELATIVE AU LOGICIEL, AUX SERVICES D’ASSISTANCE OU TOUT AUTRE MATÉRIEL, INFORMATION OU PRESTATIONS FOURNIS AUX TERMES DES PRESENTES. 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 d’assistance 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 VISEES AUX ARTICLES 8.1et 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, a 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 d’Assistance. Quelle que soit le 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 d’Assistance faisant naître cette responsabilité. AUCUNE PARTIE NE PEUT FORMER DE RÉCLAMATION FONDÉE SUR LE LOGICIEL OU LES SERVICES D’ASSISTANCE 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'INTEGRALITE DE LA RESPONSABILITE 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'évènement 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 tous 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.

11.4.1 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.

11.5 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'évènement 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 "clicant 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 1: Services de Souscription

1. Services de Souscription eXo

Les Services de Souscription sont strictement réservés à l'usage du Client (y compris via ses contractants et ses agents) à son profit, uniquement pour les Systèmes Installés (tels que définis ci-après) pour lesquels le Client a souscrit une Souscription. Toute utilisation non autorisée des Services de Souscription constituera une violation grave de cet Accord. Chaque Système Installé qui utilise un Logiciel eXo nécessitera une Souscription active.

Au cours de la période pour laquelle le Client a payé ses frais de Souscription annuels, le Client aura accès (a) au Logiciel eXo applicable via le portail eXo, (b) aux Mises à Jour du Logiciel applicables, lorsque et si elles sont disponibles, via le portail eXo, et (c) au niveau applicable du Service de Souscription tel que décrit à l'article 2 des présentes. eXo ne fournit les prestations de Services de Souscription de production que pour les Logiciels généralement disponibles.

1.1 Systèmes Installés

Pour les besoins des Services de Souscription décrits dans cette Annexe, le terme "Système Installé" désigne un ensemble de Cœurs Processeurs (par exemple : jusqu'à 64 ou jusqu'à 256) ou un nombre d'Utilisateurs enregistrés pour lesquels le Client reçoit les Services de Souscription.

1.2 Date d'entrée en vigueur des Services de Souscription

Sauf dispositions contraires d'un Formulaire d'Engagement, les Services de Souscription débiteront à la date à laquelle le Client souscrit une Souscription comme indiqué dans le Formulaire d'Engagement applicable.

1.3 Objectifs de développement

Le terme "Développement" désigne l'utilisation du Logiciel spécifiquement à des fins de développement, de prototypage et de démonstration de logiciel ou de matériel informatique avec ou via le Logiciel.

1.4 Objectifs de production

Le terme "Production" désigne l'utilisation du Logiciel dans un environnement de production, de préproduction et d'intégration, utilisant généralement des données et/ou des applications réelles à d'autres fins que le développement et/ou le prototypage de logiciel ou de matériel informatique.

2. Détails des Services de Souscription

	Souscription Enterprise Basic	Souscription Enterprise Standard	Souscription Enterprise Premium
Accès au binaire logiciel certifié pour la production	V	V	V
Support pluriannuel et politique de maintenance	V	V	V
Accès à la documentation et les guides techniques	V	V	V

(développement, installation, administration)			
Accès aux Services de Support (tel que défini en section 3)	support Basic	support Standard	support Premium
mises à jour logicielles certifiées, patches et correctifs au travers du programme de maintenance (tel que défini en section 5)	V	V	V
Accès aux Services Professionnels (tel que défini en section 6)	V	V	V
Typologie de Déploiement autorisée	Mono-Serveur	Multi-Serveur Haute Disponibilité	Multi Server Haute Disponibilité
Environnements Autorisés	Pré-production / Production	Pre-production / Production Integration/Recette/Test Développement	Pre-production / Production Integration/Recette/Test Développement
Unité	unité : Utilisateur enregistré	Unité: Quantité de Coeur processeur	Unité: Quantité de Coeur processeur
Utilisateurs enregistrés	Limités	Illimités	Illimités
Non inclus (*)		Services de support sur site Support Cycle de Vie Etendu	Services de Support sur Site Support Cycle de Vie Étendu Gestionnaire de Compte Technique (TAM)

(*) Le Support Cycle de Vie Étendu est disponible sous des conditions non standard définies dans un Formulaire d'engagement. Pour éviter tout doute, aucun Support Cycle de Vie Étendu n'est inclus dans aucun accord de souscription et toutes les offres Cycle de Vie Étendu nécessitent une Souscription de base telle que définie dans cet accord cadre.

3. Support

3.1 Procédures de support

Les Services de Souscription sont fournis exclusivement en langue anglaise et/ou française. eXo répondra conformément aux délais de prise en compte définis ci-après. eXo et le Client spécifieront les contacts techniques initiaux, qui pourront être mis à jour sur simple demande.

- **Support de Niveau 1** consiste en la prise en compte technique des demandes de support, la documentation des demandes, le diagnostic de premier niveau, et la fourniture de solutions déjà référencées. En cas de non résolution, l'escalade au "Support de Niveau 2" est mise en place.
- **Support de Niveau 2** consiste en la caractérisation des incidents non référencés, leur reproduction, la fourniture des solutions connues, l'élaboration de solutions palliatives et la transmission des demandes de correction et/ou modification au "Support de Niveau 3".
- **Support de Niveau 3** consiste en l'apport d'une correction spécifique dans le code du Logiciel eXo pour résoudre une anomalie constatée par rapport aux spécifications du Logiciel eXo.

3.2 Réponse à l'incident par le Support selon la gravité

Les niveaux de gravité des faits techniques survenus (définis ci-dessous) sont utilisés pour définir l'impact du fait technique sur les opérations du Client. Les engagements de niveaux de service (SLAs) dépendent de la gravité signalée et de son acceptation par les services de support eXo. La gravité est susceptible d'être ré-évaluée par les équipes support d'eXo conformément aux définitions des Niveaux de Gravité figurant ci-dessous. Elle peut notamment changer en cohérence avec l'évolution des impacts du fait technique survenu ou suite à une demande formulée hors périmètre.

3.3 Obligations mutuelles

Afin de garantir un niveau de service efficace, il est primordial que toutes les parties demeurent pleinement engagées jusqu'à résolution ou requalification dans un niveau de gravité plus faible du fait technique survenu. Ceci inclut sans exhaustivité :

- Fournitures des éléments demandés par les services de support eXo tels que les journaux et traces d'exécution, les paramètres techniques de l'environnement et plus généralement toute information permettant de qualifier l'origine du fait technique survenu ;
- L'application des préconisations et procédures émises par le support eXo.

3.4 Livraison du logiciel et du support

Sauf disposition contraire portée aux conditions particulières d'un Formulaire d'Engagement applicable, (1) le canal de support eXo sera la source principale de communication avec le Client pour la gestion des faits techniques and (2) le livrable Logiciel ainsi que ses Mises à Jour, lorsque celles-ci sont disponibles, seront livrées au Client par voie électronique via le portail de téléchargement eXo.

Le Client désignera le nombre de Contacts Internes prévus au contrat pour le traitement, le suivi et les escalades éventuelles dans le cadre des services réguliers de support du Logiciel.

3.5 Périmètre des Services de Support

Les Services de Support consistent en l'assistance pour l'installation, l'utilisation, la configuration et le diagnostic du Logiciel applicable dans un environnement de Production. Les Services de Support sont fournis uniquement conformément aux Règles d'Environnement de Support disponibles à l'adresse suivante : <http://www.exoplatform.com/supported-environments>

Les Services de Support ne sont pas fournis pour des environnements qui ne sont pas dans le cadre référencé ci-dessus. Le Support n'intègre pas l'aide relative au développement du code, la conception réseau et/ou système, la conception architecturale, les migrations de versions du Logiciel ou de tout Logiciel Tiers mis à disposition avec le Logiciel. Ces demandes peuvent être disponibles au travers d'un achat de services professionnels complémentaires. eXo ne fournit pas de maintenance et/ou de support pour le Logiciel qui aurait été modifié ou qui fonctionne avec du matériel et/ou des Logiciels Tiers qui n'entrent pas dans la liste des environnements supportés.

Résumé des services de support par plan de souscription :

Résumé des Services de Support			
	Basic	Standard	Premium
Support Niveau 1			
Nombre de tickets	Limité	Illimité	Illimité
Information concernant l'utilisation	V	V	V
Instructions d'installation	V	V	V
Support Niveau 2			
Nombre de tickets	Limité	Illimité	Illimité
Dépannage	V	V	V
Gestion et suivi de faits techniques	V	V	V
Élaboration de contournements et procédures de rétablissement	V	V	V
Garantie de continuité de suivi d'incidents		V	V
Support Niveau 3			
Versions de Maintenance	V	V	V
Versions de patches cumulés		V	V
Patches isolés		V	V

Pour plus de détails voir <http://www.exoplatform.com/sla>

3.6. Directives concernant le Support

eXo fera des efforts commerciaux raisonnables pour fournir son assistance conformément aux directives mentionnées dans le Tableau ci-dessous. Les horaires de travail habituels de l'assistance technique eXo ("les Horaires de Travail Habituels") sont 8h-18h GMT, du lundi au vendredi, excluant les jours fériés d'eXo.

Tableau : Directives concernant le Support

	Basic	Standard	Premium
Horaires du guichet de support	Horaires de bureaux (8h-18h)	Horaires de bureaux (8h-18h)	24x7
Canal de sollicitation	Portail Web	Portail Web	Web et Téléphone
Nombre de tickets	Limité	Illimité	Illimité
Nombre de contacts désignés	1	3	5
Délais de réponse et lignes directrices:			
Gravité 1 (Critique): un fait technique qui influe sévèrement sur l'environnement de production du Client (comme la perte de données de production) ou qui empêche les systèmes de production du Client de fonctionner. Cette situation interrompt les activités commerciales du Client, et il n'existe aucune procédure de contournement.	x	1 Heure Ouvrable	1 Heure sur la base de 24h/24 7j/7
Gravité 2 (Majeure): un fait technique où le système du Client fonctionne mais avec une capacité sévèrement réduite. La situation a un impact important sur certaines activités commerciales du Client, et il n'existe aucune procédure de contournement.	x	4 Heures Ouvrables	4 Heures sur la base de 24h/24 7j/7
Gravité 3 (Mineure) : un fait technique qui implique la perte de fonctionnalité partielle et non critique d'un système de	2 Jours Ouvrables	2 Jours Ouvrables	1 Jour Ouvrable

production ou de développement. Elle a un impact faible à modéré sur les activités du Client qui peuvent continuer, y compris en utilisant une procédure de contournement.			
Gravité 4 (Nulle/Information): une question générale en rapport avec le Logiciel. Elle n'a pas ou peu d'impact sur les activités du Client ou sur la performance ou la fonctionnalité du système du Client.	3 Jours Ouvrables	3 Jours Ouvrables	2 Jours Ouvrables

3.7 Processus de Support

Les Processus de support sont disponibles à l'adresse suivante <http://www.exoplatform.com/support-operations>.

4. Maintenance du Logiciel

Tant que le Client a acquitté les frais de Souscription annuels applicables, eXo lui fournira les patches et Mises à Jour sous copyright disponibles sur le marché pour le Logiciel Installé (y compris toute Documentation qui s'y rapporte). Les prestations de Maintenance sont soumises au programme de maintenance d'eXo consultable à l'adresse suivante : <http://www.exoplatform.com/maintenance-program>

Annexe 2: Services Supplémentaires.

eXo fournit les services exclusivement aux Clients couverts par une Souscription Entreprise valide. Des détails concernant les services offerts figurent à l'adresse suivante : <http://www.exoplatform.com/company/en/services/overview>.

Les conditions gouvernant la procédure de fourniture des services d'eXo est décrites ci-après.

1. Services de Conseil eXo

a. 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,
- Migration et Mises à Jour,
- Compétence et opérations de TI,
- Test de validation (POC pour Proof of Concept) technique et fonctionnel sur site

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

b. 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 en cause.

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.

c. Responsabilités

Les Services de Conseil sont réputés en régie, 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.

d. 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 validation d'une feuille de pointage par le Client, les responsables de service échangeront mensuellement ce document.

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

a. 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 les Services de Souscription.

b. 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 en cause. L'unité d'adaptation disponible des Services de Formation doit être choisie parmi les offres de Services de Formation visibles sur <http://www.exoplatform.com/company/fr/services/development-training>

c. 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.

d. Responsabilité 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.

e. 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.

f. 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, telle qu'elle figure sur <http://www.exoplatform.com/company/fr/services/development-training>.

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 prestation livrée et seront fournis ou commandés séparément par le Client.

3. 3. Services de développement spécifique eXo

a. Étendue des prestations

Les services de développement spécifique eXo ("Services de Développement Spécifique") sont destinés à informer le Client du développement de projet lié au Logiciel, tel que :

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

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

b. 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 cause.

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

- spécifiera les documents ou les matériels applicables qui sont utilisés pour décrire les besoins du Client et les résultats attendus,
- spécifiera 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 nécessaire 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.

c. Commande, facturation et paiement

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

Il est convenu que les Services de Développement Spécifique seront livrés sur validation par le Client des Livrables conformément aux délais, à l'étendue et à la qualité prévue spécifiés dans l'offre technique et organisationnelle attachée au Formulaire d'Engagement.

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.

Annexe 3: eXo Official Add-ons

Le tableau ci-dessous répertorie tous les Add-ons supportés pour les versions actuellement supportées d'eXo Platform Software. Toutes les versions de chaque add-on ne sont pas supportés pour toutes les versions de eXo Platform Software. La matrice de compatibilité est disponible sur <https://www.exoplatform.com/supported-environments>

Nom de l'Add-on	Introduit des Termes Spécifiques	Requiert une Souscription Entreprise Active	Requiert une Souscription additionnelle
exo-acme-sample - eXo ACME Website Sample	Non	Professional, Entreprise ou Entreprise Plus	Non
exo-chat - eXo Chat	Non	Professional, Entreprise ou Entreprise Plus	Non
exo-cmis-addon - eXo CMIS Integration	Non	Entreprise ou Entreprise Plus	Non
exo-crash-tomcat - CRaSH Add-on for Tomcat	Non	Entreprise ou Entreprise Plus	Non
exo-crash-jboss - CRaSH Add-on for Jboss	Non	Entreprise ou Entreprise Plus	Non
exo-ide-addon - eXo IDE Add-on	Non	Professional, Entreprise ou Entreprise Plus	Non
exo-wai-sample - eXo WAI Sample	Non	Professional, Entreprise ou Entreprise Plus	Non
exo-video-calls - eXo Video Calls	Oui (*)	Professional, Entreprise ou Entreprise Plus	Oui
exo-remote-edit - eXo Remote Edit	Non	Professional, Entreprise ou Entreprise Plus	Non
exo-josso - eXo JOSSO integration exo-josso-181 - eXo JOSSO 1.8.1 integration	Non	Professional, Entreprise ou Entreprise Plus	Non
exo-cas - eXo CAS integration	Non	Professional, Entreprise ou Entreprise Plus	Non

exo-openam - eXo OpenAM integration	Non	Professional, Enterprise ou Enterprise Plus	Non
exo-saml - eXo SAML2 integration	Non	Enterprise ou Enterprise Plus	Non
exo-spnego - eXo SPNEGO integration	Non	Professional, Enterprise ou Enterprise Plus	Non
exo-answers - eXo Answers	Non	Professional, Enterprise ou Enterprise Plus	Non
exo-tasks - eXo Tasks	Non	Professional, Enterprise ou Enterprise Plus	Non
exo-site-templates - eXo Site Templates exo-web-pack - eXo Web Pack	Non	Professional, Enterprise ou Enterprise Plus	Non

(*) L'Add-on eXo Video Calls est régi et supporté selon les conditions de cet Accord et au même niveau de Services de Support que le niveau de Services de Support applicable au Logiciel. Pour lever tout doute, et aussi longtemps que la Souscription du Logiciel et la Souscription de l'Add-on eXo Video Calls demeurent actives, l'Add-on eXo Video Calls sera considéré comme faisant partie du Logiciel, tel que défini par l'Article 1.9 de cet Accord.