

Décembre 2023

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, eXo Platform SAS, société par actions simplifiée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 450 511 506, dont le siège social est situé au 10 Place Vendôme, 75001 Paris, France ("eXo") et l'acheteur ou l'utilisateur des produits et/ou des services eXo, tel qu'identifié dans le Formulaire d'Engagement ou tout autre bon de commande relatif à l'achat des produits et/ou services relatifs à l'Accord (le "Client") qui accepte les conditions générales de cet Accord (ensemble, les "Parties").

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

Cela étant préalablement exposé, le Client et eXo conviennent des stipulations suivantes :

1. Définitions

Dans l'Accord et ses Annexes, chaque terme commençant par une majuscule a la signification indiquée dans sa définition, qu'il soit au singulier ou au pluriel.

Annexes désignent les annexes de l'Accord, telles que listées à l'article 6 de l'Accord.

Souscription ou **Plan de Souscription** désignent indifféremment les offres commerciales d'eXo incorporant les bénéfices et limitations listés dans le Formulaire d'Engagement, la Licence, l'accès aux Services de Support (tel que défini dans l'Annexe 1) et l'accès à la Plateforme Cloud (telle que ce terme est défini au sein de l'Annexe 2 de l'Accord) le cas échéant.

Licence désigne le droit concédé par eXo au Client d'accéder et d'utiliser le Logiciel dans le cadre d'un Plan de Souscription. Une Licence est concédée pour chaque utilisateur du Logiciel, dont le nombre est identifié dans le Formulaire d'Engagement.

Logiciel désigne ensemble les logiciels propriétaires « eXo Platform » et leurs mises à jour et les modules additionnels développés par eXo, pouvant être mis à disposition du Client sous forme installée ou sous forme « *Software as a Service* » sur la Plateforme Cloud (telle que ce terme est défini au sein de l'Annexe 2 de l'Accord).

Formulaire d'Engagement désigne le document, sous forme écrite ou électronique, formé d'un ou plusieurs bons de commande, qui définit la Souscription, et/ou les prestations de services qu'eXo fournira au Client, en application de cet Accord et conformément aux conditions particulières qui sont inscrites dans ce Formulaire d'Engagement.

Services désignent l'ensemble des services fournis par eXo auxquels le Client a souscrit dans le Formulaire d'Engagement, y compris, le cas échéant, des services professionnels, tel que cela est défini au sein de l'Annexe 3 de l'Accord.

Utilisateur(s) désigne(nt) l'(es) utilisateur(s) du Logiciel disposant d'une Licence, tels qu'identifiés dans le Formulaire d'Engagement.

2. Objet

L'Accord définit les droits et obligations des Parties relatifs aux Licences et Services souscrits dans le Formulaire d'Engagement. Tout service non expressément mentionné dans l'Accord ou détaillé dans le Formulaire d'Engagement correspondant fera l'objet d'un Formulaire d'Engagement additionnel signé des deux Parties.

En cas de signature d'un Formulaire d'Engagement additionnel, les conditions financières applicables seront celles en vigueur à la date de signature de ce Formulaire d'Engagement.

Lorsque le Formulaire d'Engagement prévoit une concession d'une Licence au bénéfice du Client, les stipulations relatives à la Licence sont détaillées dans un Contrat de Licence Utilisateur Final (CLUF) de l'Annexe 1.

Lorsque le Formulaire d'Engagement prévoit la fourniture de Services, les stipulations relatives à la fourniture de Services sont détaillées dans les conditions de services professionnels de l'Annexe 3.

3. Obligations financières

Le Client s'engage à régler le prix de la Souscription qui lui est concédée et/ou des Services qui lui sont fournis, tels que visés dans le Formulaire d'Engagement et selon les modalités décrites et tarifs applicables au jour de la conclusion du Formulaire d'Engagement. A défaut de Formulaire d'Engagement accepté par le Client, la tarification en vigueur à la date de facturation est automatiquement appliquée.

En cas d'émission d'un bon de commande par le Client, celui-ci vaut acceptation du Formulaire d'Engagement correspondant et émis par eXo et de toutes conditions particulières qui y sont stipulées. A défaut de Formulaire d'Engagement accepté par le Client, les termes de l'Accord s'appliquent par défaut.

En cas de reconduction de l'Accord, y compris en cas de renouvellement de la Souscription, 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. Toute condition particulière, remise commerciale, modalité spécifique de paiement figurant sur le Formulaire d'Engagement correspondant au Plan de Souscription précédent ne font l'objet d'aucune reconduction automatique.

La tarification catalogue en vigueur peut faire l'objet d'une augmentation maximale de dix (10) pourcents au-delà de la tarification catalogue utilisée lors du terme précédent.

Aucune Licence ne peut être considérée comme valablement concédée au Client tant que les paiements dus n'ont pas été intégralement réglés.

4. Durée, Renouvellement et Résiliation

L'Accord commencera à la Date d'Effet et se poursuivra pour la période mentionnée dans le Formulaire d'Engagement. Ensuite, l'Accord sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives de même durée que celle en cours, selon les conditions tarifaires en vigueur à cette date, à moins qu'une dénonciation écrite, envoyée par email ou par lettre recommandée avec accusé de réception soit donnée quatre-vingt-dix (90) jours avant la reconduction.

Lors du renouvellement de la Souscription, les conditions générales de la version en vigueur de l'Accord s'appliqueront.

Lorsque le Client a souscrit à une Souscription ou des Services, l'Accord ne peut en aucun cas être résilié pendant la durée de la Souscription visée dans le Formulaire d'Engagement, et pendant tout renouvellement de la Souscription, ou pendant la durée nécessaire à la fourniture des Services, sauf en cas de résiliation pour faute telle que mentionnée ci-après.

En cas de manquement par l'une des Parties, non réparé dans un délai de trente (30) jours suivant une mise en demeure adressée à cet effet par lettre recommandée avec accusé de réception, l'autre Partie pourra résilier l'Accord, de plein droit et sans formalité judiciaire, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts dus.

En toute hypothèse, le Client demeurera redevable du reliquat du prix de la Souscription ou des Services souscrits tels que visés dans le Formulaire d'Engagement, en cas de résiliation consécutive à un manquement par le Client à ses obligations contractuelles.

5. Conséquences de la fin des relations contractuelles

Lorsque la Souscription prendra fin, pour quelque motif que ce soit, le Client ne pourra plus accéder au Logiciel.

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 dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la fin du Plan de Souscription. En cas de Souscription à la Plateforme Cloud, les accès du Client et de ses salariés seront désactivés et supprimés et les Données seront effacées des serveurs d'eXo, dans un délai de trente (30) jours à compter de la fin du Plan de Souscription.

Les Parties demeureront liées, après la fin de leurs relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, par les obligations mises à leur charge aux titres du présent article et des articles « Garantie », « Limitation de Responsabilité », et « Confidentialité », et « Loi applicable et juridiction compétente » de l'Accord.

6. Documents contractuels

Cet Accord est constitué :

- du Formulaire d'Engagement;
- des présentes stipulations générales de l'Accord ;
- des Annexes mentionnées ci-après :
 1. Annexe 0 : La Licence Utilisateur Final (CLUF) ;
 2. Annexe 1 : Support et Maintenance ;
 3. Annexe 2 : Addendum Cloud à la licence CLUF ;
 4. Annexe 3 : Services Professionnels ;
 5. Annexe 4 : Accord de protection des données

En cas de contradiction entre une Annexe et les présentes stipulations générales de l'Accord, l'Annexe prévaut.

En cas de contradiction entre Formulaire d'Engagement et un autre document contractuel, le Formulaire d'Engagement prévaut.

7. Facturation et Modalités de Paiement

eXo facture et perçoit d'avance les redevances de Souscriptions. eXo émettra une facture pour chaque période de facturation trente (30) jours avant la date de renouvellement de la Souscription.

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. Toute facture envoyée au Client par email, non contestée dans un délai de huit (8) jours ouvrés par le Client sera réputée acceptée sans réserve.

Le paiement des factures doit être effectué dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de leur date d'émission. Tout retard de paiement entraînera l'application d'une pénalité égale au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, à compter du premier jour de retard. Une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement sera également due en cas de retard de paiement.

En toute hypothèse, eXo se réserve le droit de suspendre ou annuler totalement ou partiellement la Souscription ou les Services en cours, si le paiement n'intervient pas dans un délai de trente (30) jours à compter du premier incident de paiement et de la mise en demeure de payer d'eXo envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.

8. Taxes et retenues à la source

Le Client devra prendre à sa charge le paiement de toute taxe éventuellement due en lien avec l'Accord et le Formulaire d'Engagement, telle que « taxe sur la valeur ajoutée » ou toute autre taxe. Pour les besoins de l'Accord, « Taxe » signifie toute taxe, de quelque nature qu'elle soit, retenue à la source, ou droit de douane. Si la Partie débitrice est tenue en application d'une réglementation applicable d'opérer une retenue à la source ou de déduire une Taxe du montant dû à eXo, les redevances versées devront automatiquement être augmentées d'un montant équivalent à la somme déduite.

9. Garanties

9.1 Garanties de eXo

Le Client est informé que le Logiciel peut comporter des composants *Open Source*. Ces composants *Open Source* peuvent être utilisés selon les conditions des licences *Open Source* applicables.

eXo garantit qu'à sa connaissance, l'utilisation du Logiciel (en dehors des composants *Open Source*) et la fourniture des Services, conformément à l'Accord et ses Annexes, ne portera pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

LE LOGICIEL ET TOUT SERVICE FOURNIS AU TITRE DE L'ACCORD SONT DÉLIVRÉS "EN L'ÉTAT". Sous réserve des garanties prévues aux annexes et dans la mesure maximale permise par la loi, eXo ne fournit aucune autre garantie relative au logiciel notamment de de qualité, de résultat et d'effort. eXo ne garantit pas que le Logiciel sera fourni exempt d'erreur et fonctionnera sans interruption ou satisfera toute attente ou besoin particulier du Client.

9.2. Garanties du Client

Le Client garantit à eXo :

- qu'il utilisera, ainsi que ses Utilisateurs, le Logiciel conformément à sa destination et uniquement à des fins internes et/ou professionnels ;
- que les Données et contenus sauvegardés dans le Logiciel (y compris la Plateforme le cas échéant) n'enfreignent pas le droit des tiers ou les lois et règlements applicables, notamment en matière de diffamation, d'injure, de respect de la vie privée et/ou qu'ils ne soient pas contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- qu'il est habilité à souscrire au Plan de Souscription et à signer l'Accord et qu'il détient toutes les autorisations et tous les droits lui permettant d'utiliser les Données par l'intermédiaire du Logiciel (y compris la Plateforme, le cas échéant). A ce titre, le Client garantit eXo contre tous recours ou actions que pourrait engager tout tiers à l'encontre d'eXo pour l'utilisation des Données ;
- qu'il respectera l'ensemble des prérequis techniques nécessaires à l'utilisation du Logiciel (y compris la Plateforme, le cas échéant), conformément aux instructions d'eXo, et qu'il ne donnera accès au Logiciel qu'au nombre d'Utilisateurs mentionné dans le Formulaire d'Engagement.

10. Responsabilités

10.1 Responsabilités d'eXo

eXo est responsable de la bonne exécution des Services et de la fourniture du Logiciel au titre d'une obligation de moyens.

eXo s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires en vue de l'exécution de ses obligations contractuelles. En particulier, eXo s'engage à ce que les services de support et maintenance, ainsi que les services visés au Formulaire d'Engagement et fournis dans le cadre de la Souscription, soient exécutés avec professionnalisme et dans le respect des standards du marché applicables au type de services considérés.

eXo étant tenue à une obligation de moyens, sa responsabilité ne pourra être engagée que si le Client est en mesure de démontrer une violation des obligations mises à sa charge. Le Client reconnaît qu'il doit, en toute hypothèse, prendre toute mesure nécessaire à la sauvegarde de ses intérêts et en particulier, se prémunir contre le risque de perte de données en constituant une sauvegarde ou une copie de l'ensemble de ses données, documents, fichiers et supports.

eXo ne sera pas responsable :

- de tous les contenus et Données communiqués et/ou transmis par l'intermédiaire du Logiciel par les utilisateurs du Client ;
- des difficultés liées au réseau internet et des difficultés liées à l'hébergement du Logiciel (y compris la Plateforme, le cas échéant), et plus généralement, de toute perturbation technique susceptible d'intervenir sur le Logiciel (y compris la Plateforme, le cas échéant) et dont la faute ne lui est pas imputable ;
- des dommages indirects tels que la perte d'un marché, le préjudice commercial, la perte de clientèle, perte de données, un trouble commercial quelconque, une perte de bénéfices ou un manque à gagner qui pourraient résulter de l'exécution des Services, de l'utilisation ou de l'impossibilité de l'utilisation du Logiciel (y compris la Plateforme).

En tout état de cause, la responsabilité d'eXo ne peut être engagée à l'égard du Client ou de tout tiers, pour le seul dommage direct dont eXo est directement et exclusivement à l'origine, et la responsabilité globale cumulée d'eXo ne saurait jamais excéder le montant des sommes effectivement perçues par eXo au titre de la Souscription pour l'année civile en cause.

La limitation de responsabilité mentionnée aux présentes, s'applique à toute action en responsabilité, quel que soit son fondement.

10.2 Responsabilités du Client

Le Client déclare avoir vérifié l'adéquation des Services et du Logiciel à ses besoins, avoir reçu toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au Plan de Souscription et avoir fourni à eXo des informations exactes sur ses besoins.

Le Client est seul responsable de :

- son utilisation du Logiciel (y compris la Plateforme, le cas échéant) et de celle des Utilisateurs, conformément aux lois et règlements applicables et de l'hébergement du Logiciel et des Données sur ses serveurs, lorsque le Client n'a pas souscrit à la Plateforme ;
- l'utilisation des données à caractère personnel des personnes apparaissant dans les contenus rendus disponibles par l'intermédiaire du Logiciel, et du respect de la Réglementation Applicable (tel que ce terme est défini dans l'Annexe 4).

Le Client s'engage, et se porte-fort que ses salariés, prestataires et tous Utilisateurs respectent les stipulations de l'Accord et utilisent le Logiciel conformément à sa destination, aux lois et règlements applicables ainsi qu'à ses conditions générales d'utilisation.

La responsabilité des Parties ne saurait être engagée si l'exécution de leurs obligations respectives est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code Civil et la jurisprudence associée.

11. Confidentialité

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, une Partie (la Partie « Divulgateur ») peut être amenée à divulguer à l'autre Partie (la Partie « Destinataire ») certaines informations confidentielles ou propriétaires, liées à l'activité de la Partie Divulgateur telles que, notamment mais non exclusivement, des données techniques, des secrets de fabrication, savoir-faire, plans de fabrication, dessins et modèles, inventions, demandes de brevet, informations protégées par le droit d'auteur, informations financières, stratégies marketing, données clients, objectifs stratégiques, ou toute donnée, quelle que soit sa nature, dont l'importance justifie le caractère confidentiel (ci-après, les « Informations Confidentielles » ou les « Informations »). Le Destinataire s'engage à ne pas communiquer d'Information Confidentielle à un tiers non-signataire d'un accord de confidentialité avec la Partie Divulgateur, sauf si l'Information a déjà été volontairement communiquée au public par la Partie Divulgateur ou que celle-ci a donné par écrit son autorisation pour que l'Information soit communiquée au tiers. Le Destinataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir la confidentialité des Informations.

Ne seront cependant pas considérées comme confidentielles, (a) les Informations qui étaient dans le domaine public à la date à laquelle elles ont été communiquées par une Partie à l'autre, (b) devenues notoires ou connues du grand public, sans que n'ait été enfreinte une quelconque obligation des présentes, (c) étaient déjà connues de la Partie à qui elles ont été communiquées par l'autre Partie, (d) divulguées par un tiers les détenant légitimement et disposant du droit de les divulguer, (e) doivent être communiquées sur injonction d'une autorité judiciaire compétente, sous réserve d'en informer la Partie Divulgateur.

Les Parties reconnaissent expressément que les dispositions des accords conclus entre elles doivent être considérées comme des Informations Confidentielles.

Les Parties reconnaissent expressément que le code source du Logiciel (à l'exception de ses composants *Open Source*) constitue une Information Confidentielle.

12. 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.

13. Imprévision

Chacune des Parties déclare renoncer expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code Civil et du régime d'imprévision qui y est prévu et s'engage par conséquent à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de l'Accord, quand bien même leur exécution s'avérerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

14. Indépendance des Parties

Les Parties sont indépendantes l'une de l'autre. Aucune Partie ne peut être considérée comme l'employé, le mandataire ou le représentant légal de l'autre Partie.

15. Notifications

L'ensemble des notifications requises ou effectuées en application de l'Accord devront être adressées par écrit, par lettre recommandée avec accusé réception. Elles seront considérées comme reçues à la date mentionnée sur l'accusé réception. Les notifications doivent être effectuées en toute hypothèse à l'adresse figurant en tête des présentes.

16. Non-validité partielle

La nullité de l'une des clauses ou de l'un des articles de l'Accord sera sans conséquence sur la validité des autres clauses et articles.

En cas de nullité d'une des clauses, les Parties s'efforceront de la remplacer par une clause valable ayant le même objet.

17. Modification et renonciation

L'Accord ne peut être modifié que par un écrit signé par un représentant de chacune des Parties. Aucun fait de tolérance par l'une des Parties, même répété, ne saurait constituer une renonciation de celle-ci à l'une quelconque des stipulations de l'Accord.

18. Cession

Chacune des Parties s'interdit expressément de céder totalement ou partiellement l'Accord sans l'autorisation préalable de l'autre Partie.

19. Loi applicable et compétence

La loi française est seule applicable à l'Accord, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois.

En cas de survenance d'un différend, les Parties s'efforceront de le résoudre de manière amiable. A DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE INTERVENU DANS LES TRENTÉ (30) JOURS DE LA SURVENANCE D'UN DIFFÉREND, NOTIFIÉ PAR LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION, TOUT LITIGE QUANT À L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION OU LA RÉOLUTION DES PRÉSENTES SERA DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE PARIS, MÊME EN CAS D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS.

20. Clause de non débauchage.

Toute Partie s'interdit d'effectuer, directement ou indirectement, toute action de débauchage à l'égard du personnel de l'autre Partie sans accord préalable de cette dernière. Cette stipulation est valable pendant toute la durée de l'Accord et pendant les douze (12) mois suivants la fin de l'Accord.

21. Intégralité de l'Accord

Le présent Accord et ses Annexes forment l'intégralité de l'Accord conclu entre les parties quant à son objet. Il met fin, à compter de sa Date d'Effet, à tous les engagements ou accords écrits ou verbaux antérieurement conclus entre les parties quant à ce même objet

eXo

Date:

Nom:

Titre:

Signature :

Client

Date:

Nom:

Titre:

Signature :

Annex 0 : LICENCE D'UTILISATEUR FINAL (CLUF)

Les présentes Conditions de Licence Utilisateur Final définissent les conditions applicables à la licence concédée au Client par eXo sur son Logiciel dans le cadre d'une Souscription.

1. Définitions

Chaque terme commençant par une majuscule a la signification indiquée dans l'Accord, ou, si ce terme n'est pas défini dans l'Accord, dans la définition de la présente Annexe, qu'il soit au singulier ou au pluriel.

Portail Client désigne le guichet unique mis à disposition par eXo auquel les demandes de Services de Support et d doivent être adressées par le Client en cours de Contrat.

Durée désigne la durée de la Souscription concédée au Client, telle que mentionnée dans le Formulaire d'Engagement.

Incident ou Erreur désigne tout dysfonctionnement du Logiciel reporté par le Client qui est reproductible et identifiable par eXo.

Mise à Jour désigne toute version actualisée du Logiciel. Ces mises à jour peuvent être des correctifs ou des améliorations fonctionnelles et techniques.

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).

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.

Documentation désigne la documentation et les spécifications techniques standards destinées au Client qu'eXo fournit avec le Logiciel, et qui sont révisées ponctuellement ou régulièrement par eXo. Les supports marketing et publicitaires n'entrent pas dans la définition de la Documentation.

2. Propriété intellectuelle

eXo est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle, de quelque nature qu'ils soient, afférents au Logiciel ainsi qu'à l'ensemble de la documentation et données remises au Client dans le cadre de la Souscription.

De son côté, eXo reconnaît que tout contenu créé et/ou tout développement informatique développé par le Client via l'utilisation du Logiciel demeure la propriété du Client.

3. Droits concédés

eXo concède au Client, un droit non-exclusif, non-transférable et non-cessible de connexion, d'installation sur son système d'information (dans les limites du Formulaire d'Engagement), d'accès et d'utilisation du Logiciel.

3.1. Champ d'application de la Licence

En l'absence de signature d'un Formulaire d'Engagement, aucune Licence n'est concédée au Client.

La Licence d'utilisation du Logiciel est concédée au Client exclusivement pour ses besoins internes et pour la Durée de la Souscription, et uniquement pour le nombre d'Utilisateurs mentionné dans le Formulaire d'Engagement.

Si le Client souhaite ajouter des Utilisateurs, il doit acquérir des Licences supplémentaires et contacter eXo afin de mettre à jour le Plan de Souscription.

Le droit d'utiliser le Logiciel est concédé exclusivement pour le Plan de Souscription au Logiciel mentionné dans le Formulaire d'Engagement, ainsi que pour les versions successives du Logiciel devenues disponibles pendant la Durée de la Souscription.

eXo ne concède au Client aucune autre licence - que ce soit de manière expresse ou implicite - que celle expressément visée dans le Formulaire d'Engagement.

3.2. Durée

La Licence est concédée au Client pour la Durée de la Souscription dans les conditions de l'Accord.

3.3. Restrictions

La Licence concédée n'autorise en aucun cas le Client à effectuer un des actes mentionnés ci-après :

- a) **Distribuer le Logiciel ou de le donner en licence à tout tiers.** Cette interdiction ne fait cependant pas obstacle au droit du Client de donner accès au Logiciel à ses filiales, ou d'intégrer le Logiciel dans sa propre offre de services lorsque cette possibilité est expressément prévue dans le Formulaire d'Engagement. Dans tous les cas,

le Client garantit le respect par les tiers concernés des obligations de confidentialité et de propriété intellectuelle mentionnées dans la présente Licence ;

- b) **Ingénierie inverse.** Interdiction de procéder à toute opération d'ingénierie inverse, décompilation, analyse, désassemblage ou recherche des codes sources ou de tout élément du Logiciel, sans l'autorisation expresse d'eXo, sous réserve des dispositions de l'article L. 122-6 IV du Code de la Propriété Intellectuelle.
- c) **Œuvres dérivées.** Interdiction de créer ou autoriser la création d'une solution développée à partir du Logiciel en vue de la fourniture de services identiques, concurrents, similaires, connexes ou complémentaires à ceux d'eXo.
- d) **Modifications.** Interdiction de modifier le Logiciel ou les services accessibles depuis le Logiciel, de désactiver les mesures de protection techniques incluses dans le Logiciel, sans l'autorisation expresse d'eXo.
- e) **Non-concurrence.** Interdiction de développer, participer au développement, ou distribuer tout logiciel ou solution susceptible de concurrencer le Logiciel et les services accessibles depuis le Logiciel.

Le Client se porte-fort du respect, par ses Utilisateurs, de l'Annexe 0, et le cas échéant, de l'Annexe 2.

4. Installation du Logiciel et Mises à Jour

Sauf souscription à un service professionnel d'eXo conformément à l'Annexe 3, l'installation du Logiciel sur les serveurs du Client relève de sa seule et entière responsabilité.

eXo fournit également au Client, pendant la Durée de la Souscription, sans frais supplémentaire, les Mises à Jour du Logiciel lorsque celles-ci deviennent disponibles. Leur installation demeure cependant à la charge et de la responsabilité du Client.

5. Support et maintenance

Au cours de la période de validité de la Souscription, eXo fournira au Client les Services de Support et de maintenance pour le Logiciel correspondant au Plan de Souscription acquis, selon les termes contractuels et opérationnels définis à l'Annexe 1 de cet Accord. Ces Services 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.

Les demandes relatives au support et à la maintenance doivent être adressées via le Portail Client.

Le Client peut consulter la liste à jour des Versions bénéficiant du service de support et maintenance sur le site <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/programme-de-maintenance.pdf>

6. Audit

Pendant la durée de la Souscription et un (1) an après son terme, eXo ou tout représentant d'eXo, pourra, dans les quinze (15) jours suivant l'envoi d'une lettre recommandée, se rendre dans les locaux du Client pendant les heures d'ouverture et réaliser un audit confidentiel afin de vérifier, que le Logiciel est utilisé conformément au Formulaire d'Engagement, l'Accord et l'Annexe 1, et que le Client s'est acquitté du paiement des redevances de Souscriptions applicables conformément au nombre d'Utilisateurs indiqué dans le Formulaire d'Engagement. Le Client s'engage à coopérer en cas d'audit.

Toute vérification aboutissant à l'établissement d'une différence en défaveur d'eXo (notamment si le Client ne paye pas une redevance égale au nombre réel d'Utilisateurs), obligera le Client à effectuer tout règlement complémentaire nécessaire, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date à laquelle la vérification est intervenue, sans préjudice des dommages et intérêts éventuellement dus. Si la différence constatée en défaveur d'eXo révèle un écart supérieur à cinq pour cent (5 %) entre les redevances payées par le Client et le montant établi lors de l'audit, le Client prendra également en charge le remboursement des frais d'audit supportés par eXo, sous réserve que ceux-ci soient dûment justifiés.

7. Garantie

7.1. Performances

eXo garantit au Client que, dans les quatre-vingt-dix (90) 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 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 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, à la mauvaise utilisation ou à l'utilisation abusive du Logiciel. Tout remplacement ou correction d'erreur ne prolongera pas la Période Garantie initiale.

7.2. Indemnisation

eXo s'engage à indemniser et garantir le Client contre toute action engagée par un tiers relative au Logiciel qui serait fondée sur la contrefaçon d'un brevet, d'un droit d'auteur, ou de tout autre droit de propriété intellectuelle, sous réserve que (i) eXo ait eu la possibilité de participer à la défense du Client et aux négociations relatives à un règlement amiable

éventuel du différend, et à condition que (ii) l'action engagée par le tiers ait abouti à une décision de justice définitive et exécutoire ou à une transaction.

En conséquence, le Client s'engage à informer sans délai par écrit eXo de toute action susceptible de faire jouer sa garantie, afin de lui permettre d'intervenir volontairement devant la juridiction saisie. Dans le cas où le Logiciel, ou son usage, serait considéré en tout ou partie contrefaisant, eXo pourra décider de manière discrétionnaire et à ses frais (i) de modifier le Logiciel eXo Platform afin qu'il ne soit plus contrefaisant, (ii) ou de le remplacer par un logiciel non contrefaisant.

Ces stipulations ne s'appliquent pas et ne créent aucune obligation à la charge d'eXo lorsque l'action en contrefaçon résulte (i) de modifications ou transformations du Logiciel faites par ou pour le Client, ou qui n'ont pas été effectuées avec l'autorisation écrite d'eXo, (ii) d'une utilisation en dehors du champ de la Licence concédée, (iii) d'une utilisation d'une version précédente du Logiciel, depuis remplacée, si la contrefaçon aurait pu être évitée par l'utilisation d'une version plus récente et accessible au Client, ou (iv) de l'utilisation du Logiciel, combiné avec un autre logiciel, matériel ou produit, non fourni par eXo.

Annexe 1 : Services de Support et de Maintenance

1. Accès aux Services de Support

Les services de support (« Service de Support ») sont destinés à être utilisés seulement par le Client et ses Utilisateurs et au bénéfice du Client ayant acquis un Plan de Souscription. Toute utilisation des Services de Support non autorisée sera considérée comme une violation de l'Accord.

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.

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.

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 doit formuler des demandes au travers du Portail Client 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.

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 mises à jour 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 demande de Services Professionnels.

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.

4. Programme de Maintenance

Pendant la période de validité d'un Plan de Souscription acheté par le Client, eXo fournit au Client des correctifs certifiés et des Mises à Jour pour le Logiciel (et toute Documentation associée).

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

5. Avantages des Services de Support

Sauf mention contraire dans un Formulaire d'Engagement, 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)

Bénéfices des Services de Support		
Service Support	Standard	Premium
Continuité de service	X	V
Gestion des demandes	V	V
Canal de support	Web	Web et Téléphone
Contactés nommés	3	5
Guichet d'Accueil (Niveau 1)		
Informations d'utilisation	V	V
Dépannage élémentaire	V	V

Assistance à l'administration fonctionnelle	V	V
Support Technique (Niveau 2)		
Installation et instructions de configuration	V	V
Assistance à l'administration fonctionnelle	V	V
Dépannage avancé	V	V
Diagnostic et reproduction de problèmes	V	V
Contournements et procédures	V	V
Programme de Maintenance (Niveau 3)		
Versions de maintenance	V	V
Versions cumulatives de correctifs	V	V
Correctifs unitaires	V	V

6. Niveaux de Services de Support Contractuels

6.1. Réponse aux faits techniques selon leur gravité

Les niveaux de gravité des faits techniques survenus (définis ci-dessous) sont établis pour représenter l'impact d'une Erreur 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 de support du Client 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.

6.2. Obligations mutuelles

Afin de garantir une interaction fluide lors du traitement d'une demande, et notamment pour celles présentant une Gravité de niveau 1 ou 2, il est primordial que toutes les Parties demeurent 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, ainsi que toute information requise par eXo.
- L'application des préconisations et procédures émises par le personnel des Services de Support d'eXo dans les meilleurs délais.

6.3. 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.

6.4. 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 (« Heure(s) Ouvrée(s) »), du Lundi au Vendredi, à l'exclusion des jours fériés français (« Jour(s) Ouvré(s) »).

Table : Niveaux de Services Contractuels pour les Services de Support

Temps de Réponse Cible		
	Standard	Premium
Gravité 1 (Bloquant): Une Erreur qui impacte sévèrement l'environnement de production du Client (telle 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
Gravité 2 (Majeur): 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
Gravité 3 (Mineur): 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
Gravité 4 (Aucune/Information): 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

6.5. Processus Opérationnels de Support

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

Annexe 2 - ADDENDUM « CLOUD » A LA LICENCE CLUF

Les présentes stipulations s'appliquent au Client ayant souscrit un accès à la plateforme Cloud développée, hébergée et maintenue par eXo, (la « Plateforme Cloud »).

Pour les besoins des présentes, la notion de « Logiciel » telle que définie dans les CLUF inclut également la Plateforme Cloud pour l'ensemble des engagements contractuels conclus entre les Parties.

1. Conditions spécifiques d'accès à la Plateforme Cloud et aux services associés

1.1. Champ d'application de la Souscription

Lorsque le Client souscrit à l'offre « Cloud », le droit d'accès à la Plateforme Cloud est concédé exclusivement pour la version accessible à la date d'activation de la Souscription telle qu'elle est indiquée dans le Formulaire d'Engagement, ainsi que pour les versions successives, mises en ligne pendant la Durée de la Souscription.

Les Mises à Jour de la Plateforme Cloud seront réalisées par eXo de façon périodique sur la Plateforme Cloud.

1.2. Conditions d'utilisation et d'accès

La Plateforme Cloud est accessible en mode Software as a Service (SaaS), depuis les équipements informatiques matériels et logiciels du Client.

L'accès du Client à la Plateforme Cloud est conditionné à l'existence d'une connexion bénéficiant d'une bande passante suffisante pour lui permettre une utilisation optimale. Les coûts de connexion et du transport réseau sont exclusivement supportés par le Client.

Suivant le Plan de Souscription choisi, le Formulaire d'Engagement détaille également les caractéristiques de la Plateforme Cloud s'agissant de l'hébergement, des quantités de données pouvant être stockées ou hébergées sur la Plateforme Cloud.

Au-delà du plafond défini dans le Plan de Souscription, toute quantité additionnelle de données, stockées ou échangées sur la Plateforme Cloud, ou toute utilisation inappropriée de la Plateforme Cloud, telle que définie à l'article « Disponibilité » de l'Annexe 2, donne lieu à une facturation additionnelle sur la base des tarifs en vigueur.

Le Client reconnaît qu'eXo ne peut en aucun cas être tenue responsable des éventuelles interruptions de sa connexion Internet ou des dysfonctionnements des fournisseurs d'infrastructure qui limiteraient ou empêcheraient l'accès à la Plateforme Cloud.

Lorsque la Souscription prendra fin pour quelque motif que ce soit, le Client ne pourra plus accéder à la Plateforme Cloud.

1.3. Compte d'Administration et Utilisateur

L'accès aux services de la Plateforme Cloud est subordonné à l'ouverture d'un compte mis à la disposition du représentant du Client lui permettant de gérer et paramétrer la Plateforme Cloud (le « Compte d'Administration »).

La création du Compte d'Administration est réalisée par eXo ou, lorsque l'option existe, par le représentant du Client.

Le mot de passe et l'identifiant du Compte d'Administration sont strictement personnels et confidentiels, ils ne doivent pas être communiqués à des tiers.

L'accès aux services proposés sur la Plateforme Cloud est réservé exclusivement aux utilisateurs personnes physiques, dûment autorisés par le Client à accéder à la Plateforme Cloud pour les besoins de l'activité du Client et ayant reçu leurs identifiants de connexion dans les conditions prévues à l'Annexe 2 (les « Utilisateurs »). Le Compte d'Administration est responsable de la création et/ou de la gestion des comptes des utilisateurs ou représentants du Client bénéficiant d'un accès à la Plateforme Cloud (le « Compte d'Utilisateur »).

À ce titre, toute utilisation d'un Compte d'Administration ou Utilisateur est réputée avoir été faite par la personne identifiée par son identifiant et son mot de passe, ou avec son autorisation, sauf si la personne est en mesure de démontrer que son identifiant et son mot de passe ont été usurpés ou piratés. Les identifiants des Comptes d'Utilisateur sont strictement personnels et confidentiels, le Client s'engage à faire respecter cette obligation à ses salariés et prestataires, le cas échéant. Le Client s'engage à immédiatement informer eXo en cas de vol ou piratage de ces identifiants, ou de suspicion d'une telle usurpation.

Un Compte d'Administration ou Utilisateur ne peut être ni vendu ni transféré à une autre personne physique ou morale.

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 la Plateforme Cloud. 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.

1.4. Disponibilité

L'accès à la Plateforme Cloud est accordé 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avec un taux de disponibilité mensuel généralement constaté de 99,9%.

Nonobstant les stipulations mentionnées ci-dessus, eXo se réserve le droit de mettre à jour la Plateforme Cloud à tout moment et d'y apporter toute modification nécessaire. Le Client reconnaît avoir été informé que les Mises à Jour et modifications sont susceptibles de rendre momentanément indisponible l'accès à la Plateforme Cloud et à ses services. En outre, eXo se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accès à la Plateforme Cloud, lorsque l'interruption est justifiée par une opération de maintenance ou par une utilisation inappropriée. Dans cette hypothèse, eXo s'efforcera de limiter la nuisance en réduisant le délai d'interruption au temps minimum nécessaire pour réaliser l'opération en cause ou pour gérer le problème, et fera ses meilleurs efforts pour informer le Client de cette interruption. A toute fin utile, il est précisé que les interruptions justifiées par déploiement de Mises à Jour, la mise en œuvre de modifications ou la réalisation d'une opération de maintenance, ne sont pas décomptées du taux d'accessibilité visés au paragraphe précédent.

eXo s'engage, sous réserve des stipulations mentionnées au paragraphe ci-dessus, à mettre en œuvre les meilleurs standards de qualité en vigueur sur le marché, pour assurer la disponibilité de la Plateforme Cloud à tout moment.

Pour les besoins du présent article, une « utilisation inappropriée » correspond notamment à (mais sans que cela ne soit limitatif) toute utilisation de la Plateforme Cloud susceptible de solliciter les ressources de la Plateforme Cloud de manière disproportionnée. A ce titre, le Client reconnaît expressément avoir été informé que toute utilisation de la Plateforme Cloud qui implique une utilisation de ressources matériel et logiciel hors limite telle que, par exemple, un code qui fait une boucle infinie ou un code qui génère de l'empreinte mémoire non contrôlée, constitue une utilisation inappropriée.

2. Limitations des Services de Support et maintenance

La notion de Logiciel en « fin de vie » ne s'applique pas à la Plateforme Cloud fournit dans le cadre de l'offre « Cloud », ni aux Logiciels accessibles depuis la Plateforme Cloud.

En complément des cas généraux de limitation des services de support et maintenance, eXo n'est en aucun cas tenue de fournir de services de support et maintenance au Client ayant souscrit l'offre « Cloud », lorsque :

- Les dysfonctionnements ont été causés par des services développés spécifiquement pour le compte du Client ;
- Les dysfonctionnements ont été causés par une utilisation inappropriée (tel que cela est défini à l'article 1.4 de l'Annexe n°2) de la Plateforme Cloud par le Client ;
- Le Client n'a pas paramétré correctement l'accès à la Plateforme Cloud ;
- Le dysfonctionnement est dû à un problème de connexion ou aux équipements informatiques matériels et logiciels du Client, ou le Client ne respecte pas les prérequis techniques nécessaires à l'utilisation de la Plateforme Cloud.

3. Sauvegarde, sécurité et sous-traitance

eXo assure la sauvegarde des données et informations, de quelque nature qu'elles soient, que le Client manipule via la Plateforme Cloud (les « Données »).

Le Client reconnaît expressément avoir été informé que la sauvegarde de ses Données n'est plus assurée à l'échéance de la Durée de la Souscription, pour quelque cause que ce soit. A ce titre, il lui appartient de procéder sur une base régulière à la sauvegarde de ses Données sur un support extérieur, afin d'éviter de ne plus pouvoir y accéder en cas d'interruption de la Souscription.

Le cas échéant, le Client peut engager un processus de réversibilité dans un délai minimum de deux (2) mois avant la date de fin de la Souscription. Le processus de réversibilité est déclenché par lettre recommandée accusé de réception, adressé à eXo. Le processus de réversibilité est un projet à part entière, associé à un périmètre de récupération de Données, à des modalités et à des coûts associés, pris en charge par le Client.

Dans un souci de transparence, eXo s'engage à communiquer au Client sa politique de sécurité du système d'information définissant les règles de sécurité mises en place dans le cadre de l'exécution de sa prestation.

eXo s'engage également à faire respecter à ses sous-traitants les obligations en matière de sécurité et notamment, celles applicables aux Données du Client.

Annexe 3 : Services Professionnels

Les Services Professionnels (« Services Professionnels ») visés dans le Formulaire d'Engagement peuvent être des services d'installation ou de mise en œuvre des Logiciels eXo Platform, ou des services professionnels personnalisés fournis selon des demandes spécifiques du Client, et qui seront, le cas échéant, précisés et détaillés dans le Formulaire d'Engagement. Les Services Professionnels sont fournis uniquement pour les Clients ayant une Souscription active.

1. Fourniture des Services Professionnels

eXo est responsable de la fourniture des Services Professionnels conformément au Formulaire d'Engagement signé au titre d'une obligation de moyens. La collaboration pleine et entière du Client est requise pour la fourniture de ces Services.

A ce titre, la fourniture des Services Professionnels nécessite que le Client ait préalablement transmis l'ensemble des informations nécessaires pour qu'eXo puisse évaluer ses besoins, les difficultés du projet et son coût, et exécuter les Services Professionnels commandés. Tout surcoût lié à une information inexacte ou incomplète sera à la charge du Client.

Le Client comprend et accepte que la mise en œuvre des Services Professionnels peut dans tous les cas être entravée ou retardée par des problèmes techniques difficiles à anticiper, ou des contraintes qui apparaissent au fur et à mesure de la fourniture des Services Professionnels (au titre de la "méthode agile" appliquée par eXo), même lorsque le Client a transmis toutes les informations requises.

Dans cette éventualité, eXo chiffrera le coût représenté par les difficultés ou contraintes ainsi identifiées, et transmettra au Client tout élément susceptible d'en justifier. Si le coût équivaut à un montant égal ou supérieur à dix (10) pourcents du prix du Service Professionnel concerné, les Parties procéderont à la signature d'un Formulaire d'Engagement complémentaire afin d'intégrer ce coût additionnel. A défaut, eXo ne sera pas en mesure de fournir les Services Professionnels concernés qui seront résiliés sans que le Client puisse réclamer le remboursement des montants déjà réglés. En toute hypothèse, le coût additionnel sera calculé selon les prix en vigueur sur l'Accord concerné à la date du calcul.

Selon la nature des Services Professionnels, le Formulaire d'Engagement détermine le nombre de jours d'intervention d'eXo et le prix correspondant, ou évalue un coût forfaitaire. Un acompte de 30% des Services commandés sera facturé à la signature du Formulaire d'Engagement. Le reliquat sera facturé mensuellement au fur et à mesure de la consommation de ces Services Professionnels. Les journées d'intervention utilisables par le Client devront être utilisées sur une période de trois (3) mois. Ils seront en toute hypothèse facturés et dus à la fin de cette période. Les demandes spécifiques de Services Professionnels émanant du Client qui ne sont pas annulées dans un délai de sept (7) jours pourront être facturées. Le Formulaire d'Engagement précise la nature des Services Professionnels à fournir, les modalités et conditions de paiement et prépaiement ainsi que toutes autres informations supplémentaires sur lesquelles les Parties se sont mises d'accord.

Pendant la période de l'Accord, les demandes relatives aux Services Professionnels ou aux demandes de formation du Client sont adressées à eXo par l'intermédiaire du Portail Client.

eXo se réserve le droit de procéder à la facturation de tout Service Professionnel supplémentaire commandé par le Client n'ayant pas été initialement visé dans le Formulaire d'Engagement.

2. Propriété intellectuelle

Lorsque le Client a souscrit dans le Formulaire d'Engagement à la réalisation de développements logiciels spécifiques (les « Développements Spécifiques »), sous réserve du paiement intégral par le Client des prestations correspondant à la réalisation de ces Développements Spécifiques tel que défini dans le Formulaire d'Engagement, eXo transfère au Client l'intégralité des droits de propriété intellectuelle, notamment de représentation et communication au public, reproduction, traduction, arrangement, adaptation, et plus généralement, d'exploitation, afférents à ces Développements Spécifiques, pour le monde entier et pour la durée de protection des droits en vigueur dans le territoire cédé. Pour lever tout doute, et sauf mention contraire dans le Formulaire d'Engagement, il est expressément précisé que les prestations de réalisation de Développements Spécifiques n'incluent aucune prestation de maintenance subséquente au transfert de propriété intellectuelle.

A ce titre, lorsque des Développements Spécifiques sont effectués afin d'être intégrés dans les applications développées pour le Client, eXo cède expressément et exclusivement au Client le droit de reproduire les Développements Spécifiques ou les faire reproduire, de façon permanente ou provisoire, par tout moyen et sous toute forme et sur tous supports, ainsi que le droit de les exploiter pour ses besoins propres, et ce pour le monde entier et pour la durée de protection des droits en vigueur dans le territoire cédé.

Afin d'éviter toute ambiguïté, le Client reconnaît expressément que les droits cédés au titre du paragraphe précédent n'incluent en aucun cas les droits afférents au Logiciel, et à ses mises à jour. L'ensemble des droits de propriété intellectuelle liés aux améliorations et modifications des Logiciels d'eXo créés à l'occasion des obligations visées aux présentes sont et resteront la propriété d'eXo.

3. Garanties applicables aux Développements Spécifiques

Lorsque le Client a souscrit à la réalisation de Développements Spécifiques, eXo s'engage à indemniser et garantir le Client contre toute action engagée par un tiers relative aux Développements Spécifiques qui serait fondée sur la contrefaçon d'un brevet, d'un droit d'auteur, ou de tout autre droit de propriété intellectuelle, sous réserve que (i) eXo ait eu la possibilité de participer à la défense du Client et aux négociations relatives à un règlement amiable éventuel du différend, et à condition que (ii) l'action engagée par le tiers ait abouti à une décision de justice définitive et exécutoire ou à une transaction.

En conséquence, le Client s'engage à informer sans délai par écrit eXo de toute action susceptible de faire jouer sa garantie, afin de lui permettre d'intervenir volontairement devant la juridiction saisie. Dans le cas où le Développement Spécifique, ou son usage, serait considéré en tout ou partie contrefaisant, eXo pourra décider de manière discrétionnaire et à ses frais (i) de modifier le Développement Spécifique afin qu'il ne soit plus contrefaisant, (ii) ou de le remplacer par un développement non contrefaisant.

Ces stipulations ne s'appliquent pas et ne créent aucune obligation à la charge d'eXo lorsque l'action en contrefaçon résulte (i) de modifications ou transformations des Développements Spécifiques faites par ou pour le Client, ou qui n'ont pas été effectuées avec l'autorisation écrite d'eXo, (ii) d'une utilisation en dehors du champ de la Licence concédée, (iii) d'une utilisation d'une version précédente des Développements Spécifiques, depuis remplacée, si la contrefaçon aurait pu être évitée par l'utilisation d'une version plus récente et accessible au Client, ou (iv) de l'utilisation des Développements Spécifiques, combinés avec un autre logiciel, solution matériel ou produit, non fourni par eXo.

4. Durée

Les Services Professionnels sont fournis pour la durée et selon le calendrier définis dans le Formulaire d'Engagement.

Nonobstant les dispositions du paragraphe précédent, en cas de manquement du Client, non réparé dans un délai de trente (30) jours suivant mise en demeure adressée à cet effet par lettre recommandée avec accusé de réception, eXo pourra mettre fin à la fourniture des Services Professionnels, de plein droit et sans formalités judiciaires, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts dus.

Annexe 4 : Accord de protection des données

1. Sous-traitance et relation entre les Parties

Les termes « Données Personnelles » désignent les données personnelles au sens de l'article 4 du Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physique à l'égard du traitement des données à caractère personnel (« **RGPD** »).

Dans le cadre de l'Accord, le Client est le « responsable du traitement » et eXo le « sous-traitant » au sens de l'article 4 du RGPD.

Ainsi, le Client reste unique responsable de l'usage qu'il fait du Logiciel, et de la collecte, stockage, traitement et plus généralement de toutes utilisations d'informations, à caractère personnel ou non.

2. Description des opérations de traitement faisant l'objet de la sous-traitance

eXo est autorisée à traiter pour le compte du Client les Données Personnelles des salariés du Client pour fournir les prestations suivantes :

- Les services de support et de maintenance, conformément à l'Annexe 1 ;
- Le cas échéant, fournir la Plateforme Cloud, conformément à l'Annexe 2.

Les traitements réalisés par eXo, dans ce cadre, sont réalisés dans les conditions suivantes :

	Données collectées	Catégories de personnes concernées	Nature des opérations de traitement
Finalité 1 : résoudre les difficultés techniques rencontrées par le Client et ses salariés	Nom, prénom, données techniques liées à l'utilisation du Logiciel	Utilisateurs	Accès aux données
Finalité 2 : permettre l'utilisation et l'accès à la Plateforme Cloud, notamment, hébergement des Données Personnelles, paramétrage des infrastructures nécessaires à la fourniture des services et améliorer les capacités de la Plateforme Cloud Héberger les Données Personnelles utilisées par le Client en lien avec les Logiciels.	Nom, prénom, adresse email, messages et données échangées par l'intermédiaire de la Plateforme Cloud	Utilisateurs	Hébergement des données, sauvegarde, transmission, accès éventuels

3. Obligations des Parties

Les Données Personnelles sont collectées, enregistrées et stockées en conformité avec les dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur, ainsi qu'avec les dispositions du RGPD (la « **Règlementation Applicable** »).

Les Données Personnelles traitées par eXo sont conservées pour la durée nécessaire à la fourniture des Services de Support et Maintenance et/ou de la fourniture de la Plateforme Cloud .

eXo ne traite pas les Données Personnelles que sur instruction documentée du Client et ne les traite pas pour d'autres finalités que celles définies par le Client et indiquées à l'article 2 de l'Annexe 4. Le Client autorise cependant expressément eXo à utiliser les Données à des fins statistiques portant sur l'utilisation des Logiciels dans le cadre de ses programmes de recherche et développement. Dans tous les cas, l'utilisation des Données demeure strictement interne à eXo et se fait en conformité avec les stipulations de l'Accord. A l'issue de la Souscription, les Données statistiques ou utilisées pour les besoins de la R&D d'eXo sont anonymisées de façon irréversible.

eXo informe immédiatement le Client si elle estime qu'une de ses instructions contreviendrait au RGPD. Si eXo est tenu de procéder à un transfert de Données Personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en application du droit de l'Union Européenne ou de l'État membre auquel il est soumis, il doit en informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêts publics.

eXo s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services nécessaires pour l'exécution de l'Accord, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut, et à

assister le Client pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données et/ou pour la consultation préalable d'une autorité de contrôle, si besoin est.

Les informations sur le traitement des Données Personnelles peuvent être obtenues en envoyant un email à l'adresse suivante : data-privacy@exoplatform.com.

Le Client s'engage à fournir à eXo les Données Personnelles, veiller à ce que les traitements confiés aient une base légale, documenter par écrit les instructions concernant les traitements confiés à eXo et superviser ces traitements.

4. Sécurité et confidentialité

eXo prend toutes les mesures raisonnables pour assurer que l'accès aux Données Personnelles est strictement limité aux personnes ayant besoin d'y accéder dans le cadre de la fourniture des services de support et maintenance.

Notamment, eXo veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles pour les besoins de l'Annexe 4 s'engagent à respecter une obligation de confidentialité ou soient soumises au respect d'une obligation de confidentialité appropriée, et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données.

eXo s'engage à ce que ses salariés et ses propres sous-traitants éventuels se conforment à la Règlementation Applicable et soient dûment formés à leurs obligations en ce qui concerne le traitement des Données Personnelles.

eXo s'engage également à mettre en œuvre des mesures techniques suffisantes et appropriées pour préserver l'intégrité et la confidentialité des Données Personnelles et pour protéger celles-ci contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite, conformément à l'article 32 du RGPD. Ces mesures doivent assurer, compte tenu de l'état de l'art et des coûts liés à leur mise en œuvre, un niveau de sécurité approprié au regard des risques présentés par le traitement et la nature des Données Personnelles à protéger. eXo s'engage à ce que seuls des moyens de communication sécurisés soient utilisés pour traiter les Données Personnelles.

5. Documentation et Registre des activités de sous-traitance

eXo s'engage à mettre à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits, dans la limite d'un audit par an.

eXo tient à jour un registre des traitements sous-traités, en application des dispositions de l'article 30, 2° du RGPD.

6. Information et Exercice des droits des personnes dont les Données sont collectées

Il appartient au Client de fournir les informations en matière de protection des données aux personnes concernées par les traitements confiés à eXo, au moment de la collecte des Données Personnelles.

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

Le cas échéant, eXo informe le Client, sans délai, de toute demande d'exercices de droits dont elle aurait été destinataire dans le cadre de la fourniture des Services.

Ces droits s'exercent par l'envoi d'un email à l'adresse : data-privacy@exoplatform.com

Le Client demeure responsable de la réponse à apporter aux demandes d'accès de rectification, d'effacement et de portabilité transmises par eXo. En cas de conflit, les personnes concernées peuvent saisir la CNIL ou toute autorité compétente.

7. Notification en cas de violation des Données Personnelles

En cas de survenance d'un incident de sécurité susceptible d'affecter la sécurité des Données Personnelles, ou de violation de Données Personnelles entraînant une divulgation, modification ou suppression non autorisée des Données Personnelles, eXo informe le Client de la survenance de l'incident en cause dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures après sa découverte.

L'information est délivrée de manière à permettre au Client de respecter ses obligations de notification auprès de ses propres clients, de la CNIL et des personnes concernées, en application des dispositions de l'article 33 du RGPD.

En cas de survenance d'un incident tel que mentionné au présent article, eXo met tout en œuvre pour corriger le problème à l'origine de l'incident et collabore avec le Client pour répondre, le cas échéant, aux sollicitations de ses propres clients, de la CNIL et des personnes concernées.

8. Destinataires des Données Personnelles, Sous-traitance et Transfert des données hors Union Européenne

Au sein d'eXo, les personnes destinataires des Données Personnelles sont les personnes issues du service technique ou commercial.

Au jour de la signature du Formulaire d'Engagement de l'Accord, eXo fait appel à plusieurs sous-traitants, ce que le Client accepte. Les sous-traitants ultérieurs sont identifiés dans la documentation relative aux Services et à la Plateforme Cloud. Les sous-traitants ultérieurs sont tenus de respecter les obligations de l'Annexe 4 pour le compte et selon les instructions du Client. eXo s'assurera que ses sous-traitants ultérieurs présentent les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD.

Les Données sont stockées sur des serveurs au sein de l'Union européenne pour les Clients situés dans l'Union Européenne. Dans le reste du monde, les serveurs peuvent être situés en dehors de l'Union Européenne, notamment aux États-Unis. auprès de sous-traitants ultérieurs s'étant engagés contractuellement à fournir des garanties appropriées au sens des articles 46 et suivants du RGPD.