

La société **LEFEBVRE DALLOZ LOGICIELS** (ci-après « **LDL** ») est un éditeur de solutions logicielles fournissant une application de gestion des risques professionnels et environnementaux sous la dénomination de PREVISOFT® « **Logiciel** ». A ce titre, il est le fournisseur du Logiciel désigné dans la proposition commerciale.

Toute acceptation d'une proposition commerciale ou d'une offre émise par LDL vaut acceptation expresse et sans réserve par le Client des présentes conditions générales « **CGV** », le Client reconnaissant ainsi en avoir une parfaite connaissance.

Toute commande du Client et/ou toute utilisation du Service, emporte(nt) (i) l'adhésion, exprès et sans réserve du Client aux CGV et aux éventuelles conditions générales d'utilisation (« **CGU** ») rattachées au Logiciel ainsi que (ii) le respect des obligations lui incombant, le Client reconnaissant en avoir parfaitement pris connaissance et les accepter.

Le Client reconnaît avoir reçu de LDL toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation du Logiciel à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation.

L'application de toutes autres conditions générales d'achat/de vente, de conditions ou dispositions particulières, relatives au Logiciel ou dispositions qui seraient indiquées dans tout autre document transmis par le Client, est exclue.

## 1. OBJET

Le Client souhaite utiliser l'application PREVISOFT® pour piloter son activité de gestion des risques professionnels et environnementaux. A ce titre, LDL consent au Client, un droit d'utilisation du Logiciel mis à disposition, selon le choix du Client.

*Soit en mode SaaS comprenant :*

- un droit d'accès aux serveurs de LDL dans les conditions définies ci-après ;
- un ensemble de services définis en Annexe 1, notamment d'hébergement des données et de maintenance applicative.

*Soit en mode Serveur comprenant :*

- une prestation d'installation préalable du Logiciel sur le Serveur, incluant une prestation de transfert de compétences aux fins d'installation par le Client lui-même des diverses mises à jour du Logiciel.
- cette prestation d'installation et le droit d'utilisation sont cumulatifs et ne peuvent être dissociés.

## 2. DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein des CGV, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Clef de licence** » : Désigne la clef de licence générée par LDL, intégrant les codes d'identification associés et permettant de gérer à tout moment ces autorisations et limitations.

« **Données** » : Désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet des CGV, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs. Ces Données comprennent certaines données à caractère personnel mais également d'autres types de données.

« **Identifiants** » : Désignent l'identifiant propre ("login") communiqué après souscription au Logiciel. Les Identifiants du Client lui sont attribués par LDL après l'acceptation par le Client des conditions générales d'utilisation des services. Les Identifiants propres aux Utilisateurs sont attribués par le Client lui-même conformément à l'Article 4.2 ci-après.

« **Licence** » : Désigne la concession du droit d'utilisation de l'application logicielle PREVISOFT® au profit du Client.

« **Logiciel** » : Désigne les fonctions opérationnelles de l'application PREVISOFT® mises à disposition du Client dans le cadre des CGV ; les modules et le périmètre des fonctionnalités concernées sont précisés dans la proposition commerciale relative à PREVISOFT®.

« **Nombre De Salariés** » : Désigne le nombre obtenu en additionnant les nombres de salariés (calculé sur une base d'emploi temps plein (ETP) moyenné sur un an), d'intérimaires, d'agents de la fonction publique etc. de chacune des entités légales constituant le périmètre des entités légales couvertes. La notion de « Nombre de Salariés » est utilisée pour dimensionner le Logiciel.

« **Partie(s)** » : Désigne le Client et LDL pris individuellement ou collectivement.

« **Périmètre des Entités Légales Couvertes** » : Désigne les entités légales pour lesquelles le Client est autorisé à bénéficier du Logiciel.

« **Utilisateur(s)** » : Désigne la ou les personne(s) placée(s) sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès au Logiciel sur tout ordinateur ou tablette numérique en vertu de la Licence d'utilisation contractée par le Client.

« **SaaS** » : Désigne la mise à disposition du Logiciel via le réseau Internet et dont l'infrastructure et les bases de données sont externalisées auprès de LDL et hébergées sur les serveurs de LDL et/ou d'un prestataire d'hébergement tiers, sous-traitant de LDL.

« **Serveur** » : Désigne la configuration informatique (qu'il s'agisse d'un ordinateur ou d'une machine virtuelle) appartenant au Client ou un de ses sous-traitants sur laquelle l'installation du Logiciel est autorisée.

## 3. EFFET & DUREE

La date d'effet de la Licence correspond à la date de transmission des Identifiants par LDL au Client, cette date étant notifiée dans la première facture émise par LDL.

La Licence est valable de la date d'effet :

- jusqu'au 31 décembre de l'année (N) pour toute souscription avant le 30 septembre de l'année (N).
- jusqu'au 31 décembre de l'année (N+1) pour toute souscription après le 1<sup>er</sup> octobre de l'année (N).

LDL notifiera par tout moyen écrit, deux (2) mois au moins avant son terme, l'échéance des CGV et les modalités du renouvellement proposées au Client. Toute dénonciation des CGV par le Client interviendra par lettre recommandée avec avis de réception moyennant le respect d'un préavis minimum d'un (1) mois avant chaque terme.

A défaut de réponse du Client dans le délai d'un (1) mois avant le terme, les CGV se renouvelleront de plein droit pour une durée de douze (12) mois à compter du 1<sup>er</sup> janvier avec application de l'Article 7.2 « Révision des prix ».

En Mode Serveur, en cas de renouvellement, une nouvelle Clef de licence sera transmise par LDL au Client dès réception du règlement de la redevance annuelle correspondante.

En outre, les Parties peuvent convenir de nouvelles conditions particulières (nouveau périmètre fonctionnel pour le Logiciel etc.) auquel cas la variabilité prévue à l'Article 8 « Variabilité » s'appliquera.

## 4. DESCRIPTION DES SERVICES

### 4.1. Le Logiciel

LDL met à disposition du Client les fonctionnalités offertes par le Logiciel accessibles sur ses serveurs par le biais du réseau Internet ou bien sur le Serveur du Client au terme de la prestation d'installation réalisée par LDL pour le Logiciel en mode Serveur.

### 4.2. Accès au Logiciel

L'Administrateur et/ou les Administrateurs désigné(s) par le Client et les Utilisateurs sont seuls habilités à avoir accès au Logiciel conformément aux CGV.

Il appartient aux Administrateurs désignés par le Client de créer les Identifiants de chaque Utilisateur et de les transmettre à chacun, de façon confidentielle.

L'accès s'effectue au moyen des Identifiants du Client ou de ceux attribués à chaque Utilisateur, lors de chaque connexion au Logiciel.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès de Logiciel aux Utilisateurs et aux Administrateurs désignés par le Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité du Logiciel, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Les conditions d'accès et de disponibilité du Logiciel en mode SaaS figurent dans l'Annexe 1 des CGV.

### 4.3. Confidentialité des identifiants

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative de LDL sous réserve d'en informer préalablement le Client. Ce dernier s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation et de la garde des Identifiants qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par LDL n'a accès au Logiciel. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès au Logiciel. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera LDL sans délai et le confirmera par courrier recommandé.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants, le Client utilisera la procédure mise en place par LDL et accessible sur la page de connexion de l'application.

## 5. LIMITES DU LOGICIEL

**5.1. Lorsque le Client souscrit pour un Logiciel en mode SaaS**, il déclare être averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, LDL ne pourra être tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements du Logiciel. En outre, LDL exécute ses prestations conformément aux engagements de niveaux de service. LDL n'est pas en mesure de garantir la continuité du Logiciel exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

LDL s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les applications

concernées aux heures déterminées dans les CGV, dans la limite des engagements prévus par indicateur figurant en Annexe 1.

Le Logiciel peut être occasionnellement suspendu en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la plate-forme de LDL conformément à l'Annexe 1. En cas d'interruption du Logiciel pour maintenance, LDL s'engage à respecter les engagements de niveaux de service décrits à l'Annexe 1 afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité. LDL ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

**5.2. Lorsque le Client souscrit à un Logiciel en mode Serveur**, il déclare être averti qu'aucun service de maintenance ne peut être réclamé à LDL sans son accord préalable exprès et que LDL se réserve le droit de fournir seule les mises à jour du Logiciel au Client, quelle que soit la nature desdites mises à jour (prévention du risque d'anomalie détecté par le LDL, contournement ou correction d'anomalie, nouvelle fonctionnalité du Logiciel, prise en compte d'une évolution réglementaire etc.). A ce titre, LDL adresse au Client les liens contenant les mises à jour qui sont à installer dès réception par le Client et sous son entière responsabilité. Le nombre et la fréquence des mises à jour relèvent de la seule appréciation de LDL.

Tout changement de Serveur doit être signalé sans délai à LDL car il implique une réinstallation du Logiciel ; cette réinstallation donne lieu au paiement d'un prix identique au prix convenu pour l'installation initiale par LDL. Toute modification de l'architecture du Serveur doit également être signalée sans délai à LDL afin que cette dernière puisse en examiner les conséquences sur le Logiciel.

## 6. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre des CGV, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel « **Données personnelles** » et notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « Règlement Général relatif à la Protection des Données » (RGPD), ainsi que la loi n°78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dans sa dernière version en vigueur, dite « Loi Informatique et libertés », ainsi que toute disposition nationale et européenne applicable les complétant « **Réglementation** ».

Les termes commençant par une majuscule au sein du présent article ont le sens qui leur a été attribué par la Réglementation, à l'exception des termes qui sont définis dans les présentes.

### Les Traitements de données à caractère personne hors exécution du Logiciel

Chaque Partie, en qualité de Responsable du traitement autonome, collecte et traite des données d'identité, telles que civilité, nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone des représentants et/ou préposés des Parties (« **Données de contact** ») pour les finalités suivantes : (i) la gestion de la relation d'affaires qui lie les Parties, y compris en matière administrative, de facturation et à des fins de communication sur les offres de Services et (ii) la conformité à toute exigence résultant de la loi, de la réglementation ou d'une autorité professionnelle à laquelle une des Parties serait soumise.

Pour les stricts besoins de la gestion des relations commerciales, ces données peuvent être communiquées à nos sous-traitants, ainsi qu'aux sociétés du Groupe LEFEBVRE SARRUT conformément à la Politique de Confidentialité, disponible sur son site internet (« **Politique de Confidentialité** »).

Les Données de contact seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant les durées de prescription applicables. Par ailleurs, chaque Personne Concernée peut, pour l'ensemble des Données de contact communiquées entre les Parties, la concernant, exercer directement ses droits auprès du Responsable du traitement de ses Données.

Coordonnées du Délégué à la Protection des Données : [dpo\\_office@lefebvre-sarrut.eu](mailto:dpo_office@lefebvre-sarrut.eu)

### **6.1. Protection des données personnelles dans le cadre des Logiciel en mode Serveur**

Lorsque le Logiciel est mis à disposition du Client en mode Serveur, ce dernier demeure seul Responsable des Données saisies et utilisées au sein du Logiciel, et particulièrement des Données à caractère personnel pour lesquelles il lui incombe de respecter strictement les textes en vigueur et d'assumer toute conséquence en cas de contravention. A ce titre, le Client garantit LDL contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Logiciel. Le Client assume seul la sécurité des Données personnelles ; il mettra donc en œuvre les moyens techniques appropriés afin de garantir l'intégrité et la confidentialité de ces Données personnelles.

### **6.2. Protection des données personnelles dans le cadre du Logiciel en mode SaaS**

L'exécution des CGV portant sur le Logiciel en mode SaaS, implique que LDL effectue pour le compte du Client des opérations de Traitement de Données personnelles ; LDL agit en qualité de Sous-traitant (« ST ») et le Client a la qualité de Responsable de traitement (« RT »), étant précisé que le Client est et demeure

propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via le Logiciel dans le cadre des CGV.

Les opérations réalisées par le ST sur les Données personnelles est la consultation, le stockage, la mise à disposition et la modification éventuelle de Données personnelles.

Les Finalités du traitement de Données personnelles effectuées par LDL sont le maintien en bon état de fonctionnement, l'assistance aux Utilisateurs, la maintenance corrective et évolutive de l'application PREVISOFIT® en mode SaaS.

A titre accessoire, LDL peut utiliser des données agrégées et couvertes par l'anonymat pour suivre les statistiques quant à l'utilisation des modules fonctionnels, identifier les tendances métier, contribuer à la conception d'améliorations futures du Logiciel, et garantir l'efficacité et la sécurité des solutions qu'il développe.

Les Données personnelles susceptibles d'être traitées sont les suivantes : identité, données d'identification, photographie, informations professionnelles, données de connexion des Utilisateurs, données de santé (lorsque le module Santé – AT/MP fait partie des modules souscrits).

Les catégories de Personnes concernées sont les salariés des structures listées dans le périmètre des entités légales couvertes.

#### **6.2.1 Obligations de LDL**

LDL a désigné un délégué à la protection des données qui peut être contacté à l'adresse : [dpo\\_office@lefebvre-sarrut.eu](mailto:dpo_office@lefebvre-sarrut.eu)

En sa qualité de ST, LDL s'engage à :

- traiter les Données personnelles uniquement pour la ou les seule(s) Finalité(s) qui fait/ont l'objet des CGV ;
- traiter les Données personnelles conformément aux instructions écrites du RT ;
- signaler au Client toute instruction de ce dernier qui semblerait illicite à LDL au regard de la Réglementation ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles visant à préserver la confidentialité des Données personnelles ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles en vertu des CGV :
  - o s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
  - o reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données personnelles ;
  - o prennent en compte, s'agissant d'outils, produits, applications logicielles ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
- tenir par écrit un Registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client qui précise pour chaque traitement opéré, les mentions requises par le RGPD ;
- au terme d'une durée de cinq (5) ans à compter de la fin des CGV, sauf disposition légale particulière justifiant une durée supérieure, à procéder à la restitution ou à la destruction des Données personnelles ainsi qu'à la destruction de toutes copies existantes dans ses systèmes d'information.

LDL s'engage à apporter son aide au Client :

- pour s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées ;
- pour la réalisation, le cas échéant, d'analyses d'impact relative à la protection des Données personnelles ;
- pour la réalisation, le cas échéant, de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

LDL notifiera au Client toute Violation de Données personnelles dans un délai maximum de deux (2) jours après en avoir pris connaissance, par courrier électronique à l'adresse communiquée par le Client ; cette notification sera accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette Violation de Données personnelles à l'autorité de contrôle compétente.

LDL est autorisé à sous-traiter auprès d'un tiers, d'une part, l'hébergement de l'application PREVISOFIT® et, d'autre part, les services de maintenance applicative. Les Sous-traitants ultérieurs de LDL sont tenus de respecter les obligations des CGV pour le compte et selon les instructions du Responsable de traitement. Il appartient à LDL de s'assurer que ses Sous-traitants ultérieurs présentent les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées conformément à la Réglementation.

#### **6.2.2 Obligations du client**

Pour l'exécution des CGV, le Client garantit à LDL qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent en sa qualité de RT et qu'il a notamment informé les Personnes concernées de l'usage qui est fait de leurs Données personnelles au moment de la collecte de ces Données. Le Client garantit ainsi LDL contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une Personne concernée dont les Données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Logiciel.

Le Client met uniquement à la disposition de LDL les Données personnelles strictement nécessaires à la réalisation des services contractuels incombant à LDL

et déclare qu'il a procédé à leur collecte de façon strictement conforme à la Réglementation.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données personnelles, ainsi que tous autres données et contenus, qu'il renseigne dans l'application PREVISOFIT® aux fins d'utilisation du Logiciel. LDL dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données personnelles et/ou des données et contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client. Le Client garantit LDL à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie. Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via le Logiciel.

### 6.2.3 Sécurité des données

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données personnelles.

LDL s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données personnelles contenues dans le Logiciel. LDL mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher les accès ou utilisations frauduleuses des Données personnelles et à prévenir les pertes ou altérations de ces Données. Ces mesures sont décrites dans un plan d'assurance sécurité, communicable sur demande du Client.

LDL s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation du Logiciel, en tenant compte des protocoles, conformément aux usages en la matière.

LDL a mis en place des contrôles efficaces de protection contre l'accès physique et électronique non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux applications de LDL, ainsi qu'aux renseignements confidentiels des Clients afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux Données personnelles est limité aux personnes autorisées.

## 7. CONDITIONS FINANCIERES

### 7.1. Redevance

La redevance des Services est indiquée dans le devis en euros et s'entend hors taxes et hors frais.

Sont exclues de la redevance et donnent lieu à facturation séparée les prestations suivantes qui ont un caractère facultatif :

- Les prestations de formation ;
- Les prestations d'assistance technique ;
- Les prestations de paramétrage, d'intégration ;
- Les prestations d'import de données existantes ;
- Et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans les CGV.

### 7.2. Révision des prix

Les tarifs sont révisibles annuellement à la hausse en fonction de l'évolution de l'indice SYNTEC suivant la formule :

$$P(t) = P(t-1) \times [S(t) / S(t-1)]$$

avec P(t) : redevance après révision ;

P(t-1) : redevance initiale ;

S(t) : Indice SYNTEC publié au mois de Mars de l'année N ;

S(t-1) : Indice SYNTEC de référence = indice SYNTEC publié au mois de Mars de l'année N-1.

Ou en appliquant une majoration de deux pourcent (2%) si l'évolution constatée de l'indice SYNTEC est inférieure.

### 7.3. Modalités de facturation

Les modalités de facturation du Logiciel, ainsi que celles des options et services associés, seront décrites au devis.

Si les procédures du Client en matière de facturation nécessitent que LDL fasse figurer sur ses factures un Numéro de devis ou toute autre référence, le Client devra signaler dès la signature des CGV de telles contraintes.

### 7.4. Modalités de règlement

La facturation est émise à terme à échoir, avant le début de la période.

Le règlement par le Client s'effectue principalement par prélèvement SEPA ou par tout autre moyen choisi par le Client. Le paiement est réalisé à la date de prise d'effet de la Licence pour la première année et au début du mois de décembre de chaque année en prévision de la période suivante. Les factures sont payables à trente (30) jours date d'émission de facture.

A défaut de paiement à l'échéance, des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'émission du devis seront exigibles de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire, à compter du 1er jour de retard ainsi une indemnité d'un montant de quarante (40) € pour frais de recouvrement. En cas de modification par décret desdits frais de recouvrement, ceux-ci s'appliqueront de plein droit. Par application des dispositions de l'article L.441-10 du Code de Commerce, ces pénalités sont exigibles de plein droit, sans qu'un rappel ne soit nécessaire. Tout

règlement ultérieur quelle qu'en soit la cause sera imputé immédiatement et par priorité, à l'extinction de la plus ancienne des factures.

L'absence de règlement à son échéance d'une facture entraîne, au surplus, la suspension de l'exécution des obligations de LDL, notamment l'accès au Service jusqu'à apurement du compte, sans que le Client puisse prétendre bénéficier d'un quelconque avoir ou d'un éventuel remboursement.

En cas de retard de paiement supérieur à quatre-vingt-dix (90) jours, LDL se réserve le droit de résilier l'abonnement, de plein droit et sans sommation.

Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due à LDL court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

## 8. VARIABILITE

La redevance globale est calculée en fonction des modules fonctionnels, des options et des services additionnels choisis.

Elle est calculée sur la base des critères de dimensionnement suivants :

- Nombre de Salariés du Périmètre des Entités Légales Couvertes ;
- Eventuellement, en mode SaaS, l'espace de stockage supplémentaire demandé par le Client.

Le Client peut à tout moment, sous réserve de l'accord de LDL, modifier les volumes, les modules, les options et les services additionnels en fonction du périmètre qu'il souhaite couvrir. Sur demande du Client ou sur constatation d'une variation de périmètre par LDL, la modification pourra occasionner une mise à jour de la redevance.

Pour une variation des volumes constatée sur une période de plus de deux (2) mois, si les nouveaux volumes n'excèdent pas 120% des volumes inscrits à la proposition commerciale, aucune mise à jour ne sera nécessaire.

Si le volume est égal ou supérieur à 120% du volume inscrit à la proposition commerciale et si cette variation entraîne, selon la grille de tarifs en vigueur au moment du constat de ladite variation, une modification de la redevance annuelle due par le Client, LDL émettra une nouvelle offre, qui remplacera celle en cours. La date d'effet du changement de volume sera inscrite dans la nouvelle proposition commerciale.

Le Client validera alors la nouvelle offre pour autoriser le maintien du Service dans les nouvelles conditions. En cas de refus par le Client de valider la nouvelle offre malgré une augmentation avérée du Nombre de Salariés du Périmètre des Entités Légales Couvertes, LDL pourra faire valoir l'Article 7.4.

Au moment de la validation de l'offre par le Client, LDL émettra une facture correspondant à la différence entre la redevance perçue pour la période de référence et la nouvelle redevance pour la même période. Cette facture fera l'objet d'un règlement dans les conditions fixées à l'Article 7.4 ou d'un avoir à valoir sur la redevance de la période de référence suivante.

## 9. DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

La marque PREVISOFIT® est une marque protégée sur le territoire français. L'accès au Logiciel couverts par les Conditions Générales ne donne aucun droit sur la marque PREVISOFIT®.

LDL est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, sur l'application logicielle PREVISOFIT® ainsi que sur la documentation associée à cette application. Tous les titres et droits d'auteur relatifs au Logiciel (y compris, de manière non limitative, ceux afférents à toute image, photographie, animation, musique, tout élément vidéo ou sonore, tout texte, clipart, forme, et "applets" intégrés au Logiciel) sont détenus par LDL.

LDL a déposé les codes sources dudit logiciel auprès de l'Agence pour la Protection des Programmes (APP) ; le Client est autorisé à accéder aux éléments déposés auprès l'APP sous la dénomination PREVISOFIT et dont le numéro IDDN est FR.001.420040.000.S.A.2020.000.31500 uniquement dans le cadre d'une liquidation amiable ou judiciaire de LDL sans reprise des engagements de LDL envers le Client dans la décision ou le jugement prononçant la liquidation. Le Client ne pourra utiliser les éléments déposés que dans la limite des droits qui lui ont été concédés par LDL, l'accès aux éléments déposés ne concédant aucun autre droit.

Les CGV ne confèrent aucun droit de propriété sur les Services et la mise à disposition temporaire du Logiciel dans les conditions prévues aux CGV n'entraîne aucun transfert de droit, de quelque sorte que ce soit, au bénéfice du Client.

LDL concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation du Logiciel, pendant toute la durée des CGV et pour le monde entier. La Licence est accordée au Client pour la version du Logiciel disponible à la date de conclusion des CGV ainsi que sur les mises à jour transmises par LDL au Client dans le cadre de l'exécution des CGV.

Le Client ne peut utiliser le Logiciel que conformément à ses besoins professionnels, à la destination et à la documentation du Logiciel.

En particulier, la Licence relative au Logiciel n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation desdits Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Toute utilisation du Logiciel non expressément autorisée par LDL au titre des présentes est illicite. Le Client s'interdit donc de reproduire tout élément du Logiciel, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Il est notamment interdit au Client de procéder à :

- toute reproduction, par quelque moyen que ce soit, de tout élément du Logiciel et de la documentation, à l'exception d'une copie de sauvegarde pour des motifs de sécurité, la copie étant utilisable uniquement en cas de défaillance du Logiciel installés sur le Serveur ;
- toute représentation, diffusion ou commercialisation du Logiciel, à titre gratuit ou onéreux ;
- toute forme d'utilisation du Logiciel de quelque façon que ce soit, aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation de Services similaires, équivalents ou de substitution ;
- toute mise à disposition directe ou indirecte du Logiciel au bénéfice d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux, notamment par location, cession, prêt ou contrat d'infogérance ;
- l'adaptation, la modification, la transformation, l'arrangement du Logiciel pour quelque raison que ce soit, notamment en vue de la création du Logiciel et/ou de services dérivés ou entièrement nouveaux ;
- toute transcription, directe ou indirecte, ou traduction dans d'autres langages du Logiciel, ainsi que leur modification, même partielle, en vue notamment d'une utilisation sur tout autre matériel que le Serveur ;
- tout agissement, tout acte, pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits d'auteur de LDL sur le Logiciel.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant des CGV, à titre gratuit ou onéreux, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-Licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

Les Données téléchargées, transférées, éditées, publiquement ou non, traitées ou saisies par le Client dans le Logiciel restent la propriété exclusive de ce dernier. Le Client garantit détenir tous les droits requis pour l'exploitation de ces Données.

## 10. GARANTIE

LDL garantit la conformité du Logiciel à la documentation associée. LDL déclare et garantit qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure les CGV et que le Logiciel n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits des tiers.

## 11. RESPONSABILITE

**11.1.** Le Client est seul responsable et seul propriétaire des Données et contenus diffusés et/ou téléchargés via le Logiciel et notamment de leur qualité, licéité, pertinence aux fins d'utilisation du Logiciel. Le Client est seul responsable de l'utilisation du Logiciel, du respect de la confidentialité de ses Identifiants (cf. Article 4.3 des CGV). Il garantit que le contenu transféré vers ou géré par le Logiciel ne porte pas atteinte aux droits de tiers, ni ne viole de quelque manière que ce soit la législation en vigueur.

**11.2.** Le Client reconnaît avoir les compétences lui donnant les moyens d'apprécier la portée exacte des caractéristiques du Logiciel et de son adéquation à l'usage auquel il est destiné et être seul responsable, en sa qualité de professionnel, du choix de ce Logiciel. La responsabilité de LDL, ne saurait, en conséquence, être engagée ni expressément, ni tacitement, pour quelque dommage que ce soit, direct ou indirect, subi par le Client ou par un tiers, résultant de l'utilisation du Logiciel à l'exception des responsabilités qu'il supporte explicitement en vertu des CGV.

**11.3.** En tout état de cause, la responsabilité de LDL, dans le cas où elle serait retenue, se limitera au préjudice direct, à l'exclusion de tout préjudice indirect de quelque nature que ce soit, résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Logiciel étant entendu que le montant total des indemnités mises à la charge de LDL ne pourra excéder le montant maximum du prix payé par le Client au titre du Logiciel concerné au cours des douze (12) mois précédant immédiatement la violation invoquée des CGV, et ne pourra plus être engagée après un délai de quarante-cinq (45) jours calendaires après la survenance des motifs de la réclamation.

**11.4.** LDL ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de communications électroniques et/ou du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

**11.5.** Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable pour un manquement à l'une des obligations mises à sa charge qui résulterait de la survenance d'un cas de force majeure, tels que ceux habituellement retenus par la loi et la jurisprudence française. L'exécution des obligations de la partie empêchée est alors reportée à une période au moins égale à celle de la durée de la suspension due à cette cause. Toutefois, au-delà d'un délai de trente (30) jours calendaires d'interruption pour cause de force majeure, chaque Partie peut choisir de résilier de plein droit les CGV par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'autre Partie.

**11.6.** La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

## 12. RESILIATION

**12.1.** LDL se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'accès au Logiciel, sans délai, et de supprimer l'accès au Logiciel à un Client en cas de non-respect par lui de l'une des clauses des présentes, notamment en cas de défaut de paiement à échéance de l'une des factures ou de contestation relative aux Données.

**12.2.** Dans ce cas, LDL en informera le Client et conservera l'intégralité des sommes déjà versées par le Client sans que celui-ci puisse prétendre à un quelconque remboursement, ce sans préjudice de toute réclamation supplémentaire au titre de dommages-intérêts.

**12.3.** A la date d'effet de la résiliation, le Client cessera immédiatement d'utiliser les Identifiants d'accès au Logiciel.

## 13. RESTITUTION DES DONNEES

**13.1.** En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, LDL s'engage à restituer, gratuitement, à la première demande du Client formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 30 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent. Cette obligation est conditionnée, en Mode Serveur, à l'accessibilité octroyée par le Client à LDL pour la réalisation de cette opération.

Le Client collaborera activement avec LDL afin de faciliter la récupération des Données.

**13.2.** Pour le Logiciel en mode Serveur, le Client s'engage à adresser à LDL, par lettre recommandée avec avis de réception, une confirmation de désinstallation du Services Applicatif datée et signée ainsi qu'une déclaration sur l'honneur de non-conservation de copie du Logiciel et de récupération des Données. Un modèle de lettre de déclaration de désinstallation peut être mis à la disposition du Client par LDL.

## 14. CONFIDENTIALITE

**14.1.** Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des salariés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes des CGV.

**14.2.** Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

**14.3.** Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée des CGV et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de cinq (5) ans après le terme des CGV.

## 15. CONFORMITE

**15.1.** LDL s'engage, pendant toute la durée des CGV à se conformer à la législation fiscale, sociale, et à être à jour du paiement des cotisations fiscales et sociales. LDL s'interdit de recourir au travail dissimulé, conformément aux articles L.8221-1 et suivants du Code du travail. Plus généralement, LDL s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations définies dans ce code et à ne pas recourir à des sous-traitants ne respectant pas ces obligations.

**15.2.** Le Groupe Lefebvre Sarrut, auquel appartient LDL, a établi un code éthique (le « Code éthique ») auquel LDL s'est engagé à se conformer. Le Code éthique est communicable au Client à sa demande. Le Code éthique décrit les exigences. Le Code éthique décrit les exigences minimales auxquelles LDL, ses prestataires et sous-traitants doivent se conformer en matière d'intégrité et de comportement professionnel dans le cadre de leurs activités.

**15.3.** LDL s'engage, tant pour lui-même que pour ses sous-traitants, ses représentants et son personnel, pendant toute la durée des CGV, à respecter les dispositions légales, notamment la loi du 9 décembre 2016 n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique dite « Loi Sapin II », et réglementaires qui lui sont applicables en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence ainsi que les réglementations internationales y afférentes.

## 16. DISPOSITION GENERALES

16.1. Les CGV sont consultables en ligne et modifiables à tout moment à la discrétion de LDL. Les CGV applicables sont jointes au devis ou à la Proposition commerciale.

16.2. Si l'une quelconque des clauses des CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité de l'ensemble des CGV.

16.3. Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à ce droit.

16.4. Toute référence du nom de LDL par le Client sur une liste de références commerciales ne pourra avoir lieu qu'après accord préalable, exprès et écrit de LDL. LDL est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques et/ou logos du Client, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire sans autorisation préalable du Client.

16.5. LDL est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets des CGV. LDL demeure responsable, vis-à-vis du Client, de ses sous-traitants.

16.6. Le Client renonce au bénéfice des articles 1221, 1222 et 1223 du Code civil.

16.7. Le Client ne pourra intenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'un (1) an après la survenance de son fait générateur.

16.8. LDL est autorisé à céder ou transférer les CGV à toute filiale du Groupe Lefebvre Sarrut auquel il appartient, au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce.

16.9. Les Parties exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante dans le cadre de l'exécution des présentes, qui ne saurait notamment être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

#### 17. DIFFERENDS & CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE TERRITORIALE

17.1. Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête du devis ou toute facture. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit (8) jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

17.2. Toute notification postale doit être adressée à LDL « PREVISOFT » dont l'adresse postale est mentionnée au devis et toute facture

17.3. En cas de difficulté de toute nature et avant toute procédure juridictionnelle, chacune des Parties s'engage à désigner une personne de sa société dûment habilitée à la représenter et à prendre des décisions l'engageant. Ces personnes devront se réunir à l'initiative de la Partie la plus diligente dans les quinze (15) jours à compter de la réception de la lettre de demande de réunion de conciliation.

17.4. Les CGV sont régies par le droit français. TOUT LITIGE SE RAPPORTANT A SON EXECUTION OU A SON INTERPRETATION SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, MEME EN CAS DE REFERE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

### OPTIONS & SERVICES COMPLEMENTAIRES

Le Client peut souscrire à des prestations de services complémentaires (ci-après « Services ») parmi les options ci-dessous. Chaque commande du Client est précédée d'une offre établie par LDL, sur la base des éléments et informations communiqués par le Client.

#### Option 1 - Personnalisation et développements spécifiques

Sur demande du Client, LDL peut être amenée à réaliser des développements spécifiques sur le Logiciel pour lequel le Client a souscrit une Licence.

Le Client reconnaît et accepte expressément que la réalisation de développements spécifiques pour le compte du Client n'entraîne, sauf stipulation contraire, aucun transfert à son profit des droits de propriété intellectuelle résultant de ces développements. LDL demeure seule titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs aux développements spécifiques qui font partie intégrante du Logiciel.

Le Client reconnaît et accepte que les développements pourront bénéficier en conséquence à l'ensemble des clients de LDL, sans que cela n'ouvre droit à de quelconques droits ou intérêts au profit du Client.

#### Option 2 - Réversibilité

A la demande du Client, LDL pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires pour la migration vers un autre outil au profit du Client et/ou du tiers désigné par lui dans le cadre de la réversibilité.

#### Option 3 - Désinstallation

Pour le Logiciel en mode Serveur, LDL réalisera la désinstallation dans un délai maximum de 3 mois à compter de la date de cessation du CGV, moyennant une offre spécifique préalablement acceptée par le Client qui tient compte du temps nécessaire à la prestation (avec un minimum de 8 h) et du tarif horaire en vigueur de LDL à la date de l'offre. Le Client s'engage à mettre en place un accès distant au Serveur pendant la phase de désinstallation, afin de permettre à LDL de la réaliser à distance. Dans le cas où le Client ne mettrait pas en place un tel accès et contraindrait LDL à un déplacement sur site pour cette prestation de désinstallation, l'offre spécifique serait majorée des frais de déplacement et du temps passé en déplacement moyennant l'application du tarif horaire en vigueur à la date de l'offre. Le Client doit s'assurer qu'un administrateur de son système informatique sera présent pendant toute l'intervention de LDL. La restitution des Données sera effectuée par LDL sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent.

#### Option 4 - Formation

LDL propose des formations, aussi désignés par le terme stages, à ses Clients afin notamment de se familiariser avec le Logiciel.

La détermination, la durée et les modalités de déroulement de cette formation seront détaillées dans une convention de formation. LDL s'engage à ce que, à l'issue de la formation, le Client ait les informations nécessaires à une utilisation autonome du Logiciel.

#### Option 5 - Assistance et conseil

Ce Service consiste à procurer une assistance au Client dans la mise en œuvre des services acquis auprès de LDL.

A cet effet, LDL apporte son savoir-faire, son expertise, ses méthodes et ses connaissances par l'intervention de son personnel ou non, son encadrement et/ou le cas échéant par l'utilisation de ses matériels.

Sous réserve du paiement par le Client des montants qui sont dus à LDL, le Client acquerra au fur et à mesure de leur réalisation la propriété exclusive de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle résultant des livrables et documents produits dans le cadre de l'exécution des Services à destination du Client. LDL cède au Client tous les droits patrimoniaux de propriété intellectuelle et ce, pour le monde entier et pour toute la durée de protection de ces réalisations telle que cette durée est prévue pour la législation applicable sur le territoire concerné aux fins d'utilisations, d'exploitation et de commercialisation.

#### Option 6 - Reprise des données et implémentation

En complément de sa Licence du Logiciel, le Client peut souscrire à l'option « Reprise des données et Implémentation » par laquelle LDL reprend, structure et met en place les fichiers d'import nécessaires aux fonctionnements du Logiciel à partir des données du Client.

Une fois les fichiers établis par LDL, le Client valide la mise en implémentation desdits fichiers dans le Logiciel. Cette option peut être souscrite à l'activation de la Licence du Logiciel ou pour chaque année de la Licence du Logiciel. La tarification de cette option figurera au devis.

### ANNEXE 1 – ENGAGEMENTS DES NIVEAUX DE SERVICES POUR LE LOGICIEL EN MODE SaaS

#### 1 – NIVEAUX DE SERVICES

La présente Annexe formalise les relations qualité entre LDL et le Client pour chaque type de service ; les indicateurs approuvés par les deux Parties permettent de mesurer la qualité du service.

LDL s'engage sur les différents niveaux de service décrits dans cet article, et ce dans le contexte des activités suivantes :

- Disponibilité du Logiciel ;
- Maintenance Corrective ;
- Maintenance Préventive ;

- Maintenance Evolutive ;
- Assistance Utilisateurs.

#### 1.1. DISPONIBILITE DU LOGICIEL

LDL s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser le Logiciel concernés à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance correctives, préventives et évolutives conformément aux Articles ci-dessous –, à savoir :

- 24 heures sur 24 ;
- 7 jours sur 7 ;

- y compris les dimanche et jours fériés.

La disponibilité du Logiciel est mesurée grâce au cumul des interruptions de service survenues au cours de la période de référence, comparé à la plage de service de référence. La plage de service de référence tient compte des périodes de maintenances planifiées, la notion de maintenance planifiée désignant toute opération de maintenance qui fait l'objet d'un préavis.

## 1.2. MAINTENANCE CORRECTIVE

Les opérations de maintenance corrective sont déclenchées sur l'apparition d'un incident identifié par le système de supervision de LDL ou déclaré par un Utilisateur au service support (voir assistance Utilisateur).

### 1.2.1. ENGAGEMENT

L'engagement de maintenance corrective est mesuré selon l'indicateur du temps de rétablissement. Le Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) se mesure et s'applique sur une plage de service dépendant du niveau de priorité.

### 1.2.2. PRIORITE DES INCIDENTS

A la réception d'une sollicitation, les incidents sont classés selon des critères de sévérité et de criticité :

#### SEVERITE

A chaque Logiciel est automatiquement associé un niveau de sévérité qui détermine la notion d'urgence de traitement de ce dossier.

Sévérité	Caractère	Description
S1	Très urgent	Urgence haute correspondant au délai de résolution le plus court
S2	Urgent	Niveau d'urgence intermédiaire correspondant à un délai de résolution moyen
S3	Non urgent	Niveau d'urgence le plus bas correspondant au délai de résolution le plus long

#### CRITICITE

A partir du jeu de questions / réponses l'agent de support de LDL évaluera la criticité du dossier, c'est-à-dire l'impact métier de l'événement sur le demandeur en sélectionnant l'une des notions suivantes : critique, bloquant, non bloquant.

Criticité	Caractère	Impact
C1	Critique	Arrêt complet du fonctionnement ou de l'utilisation de l'élément concerné et rendant tout travail impossible
C2	Bloquant	Le travail est sérieusement impacté et une solution rapide ou de contournement doit être appliquée
C3	Non bloquant	Le travail est impacté mais pas de manière significative. L'Utilisateur peut travailler normalement ou de façon dégradée.

#### PRIORITE

La combinaison de la sévérité et du caractère critique du dossier détermine la priorité de sa prise en compte et de son traitement ainsi que les moyens associés à son suivi.

		Sévérité		
		S1	S2	S3
Criticité	C1	P1	P2	P3
	C2	P2	P3	P3
	C3	P3	P3	P3

## 1.3. MAINTENANCE PREVENTIVE

LDL procédera à des opérations de maintenance pour appliquer des améliorations et des mises à jour à l'infrastructure.

Lorsqu'elles peuvent affecter la disponibilité et la performance du Logiciel, les opérations de maintenance préventive sont planifiées et annoncées dans des délais dépendant de l'urgence de l'opération.

L'engagement en matière de maintenance préventive est mesuré, conformément à l'annexe 1, selon le délai de prévenance minimum à respecter avant d'opérer une mise à jour de sécurité urgente.

Une mise à jour de sécurité urgente désigne toute mise à jour nécessitée par (i) une atteinte, ou menace à l'atteinte, à la sécurité ou l'intégrité de tout ou partie de la plateforme (faible de sécurité détectée, intrusion, corruption des données, virus, malware...), (ii) une demande de suspension ou de restriction ordonnée par une autorité administrative ou judiciaire ou par mise en demeure d'un tiers, (iii) une décision d'une autorité judiciaire ou notification répondant aux critères de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN), (iv) la présence de contenus manifestement illicites au sens de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique

(LCEN).

## 1.4. MAINTENANCE EVOLUTIVE

Les opérations de maintenance évolutive sont menées pour apporter des enrichissements aux fonctionnalités offertes par le Logiciel ou afin de tenir compte d'évolutions réglementaires significatives.

LDL demeure libre de décider de la fréquence des opérations de maintenance évolutive. Pour accompagner les Utilisateurs et ne pas perturber leur expérience, les mises à jour seront accompagnées d'une communication adaptée à l'impact de la modification. L'engagement en matière de maintenance évolutive est mesuré, conformément à l'annexe 1, selon le délai de prévenance minimum à respecter avant d'opérer une mise à jour à fort impact, selon la définition suivante :

- La maintenance évolutive de fort impact est une maintenance évolutive qui occasionne une indisponibilité égale ou supérieure à 2 heures dans la plage de jours ouvrés.
- La maintenance évolutive de faible impact est une maintenance évolutive qui occasionne une indisponibilité inférieure à 2 heures dans la plage de jours ouvrés.

## 1.5. ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

Les Utilisateurs ont la possibilité d'interroger le support de LDL à travers le système de live chat disponible dans l'application ou par email. Le premier point de contact est établi à travers ce système et pourra se prolonger par téléphone ou par mail à l'initiative de l'agent de support. L'engagement en matière d'assistance aux Utilisateurs est mesuré selon le délai moyen de prise en compte des sollicitations des Utilisateurs.

## 1.6. PLAGES DE SERVICES ET ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

LDL s'engage à mettre tout en œuvre pour délivrer le Logiciel dans le cadre des plages de services et des engagements présentés ci-dessous

## 1.7. EXCEPTIONS

LDL n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- Refus du Client de collaborer avec LDL dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Utilisation du Logiciel de manière non conforme à leur destination et/ou à leur documentation ;
- Manquement du Client à ses obligations au titre des CGV ;
- Implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le Logiciel ;
- Utilisation de consommables incompatibles ;
- Défaillance des réseaux de communication électronique ;
- Acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- Détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation du Logiciel.

Toutefois, LDL peut accepter, moyennant un budget soumis au Client par offre séparée, de prendre en charge la résolution de certains dysfonctionnements provoqués par les cas ci-dessus listés.

2 – PLAGES D'ENGAGEMENT

SERVICE	PLAGE DE SERVICE (*)	INDICATEURS	ENGAGEMENT	PERIODE DE CALCUL	FREQUENCE DE CALCUL	FORMULE DE CALCUL
Disponibilité du Logiciel	24/7	<b>KPI1</b> Taux de disponibilité	99,5% minimum	12 mois glissants	Mensuelle	$\frac{[(\text{Durée d'une année}) - (\text{Durée des périodes de maintenance planifiée}) - (\text{Somme des durées des périodes d'indisponibilité})]}{[(\text{Durée d'une année}) - (\text{Durée des périodes de maintenance planifiée})]}$
Maintenance Corrective P1	24/7	<b>KPI2</b> Garantie de Temps de Rétablissement moyen	2 heures maximum	12 mois glissants	Mensuelle	$\frac{(\text{Somme des durées des incidents de priorité 1 sur la période})}{(\text{Nombre des incidents de priorité 1 sur la période})}$
Maintenance Corrective P2	9h - 18h Jours ouvrés (**)	<b>KPI3</b> Garantie de Temps de Rétablissement moyen	4 heures maximum	12 mois glissants	Mensuelle	$\frac{(\text{Somme des durées des incidents de priorité 2 sur la période})}{(\text{Nombre des incidents de priorité 2 sur la période})}$
Maintenance Corrective P3	9h - 18h Jours ouvrés (**)	<b>KPI4</b> Garantie de Temps de Rétablissement moyen	8 heures maximum	12 mois glissants	Mensuelle	$\frac{(\text{Somme des durées des incidents de priorité 3 sur la période})}{(\text{Nombre des incidents de priorité 3 sur la période})}$
Maintenance Préventive M&J sécurité urgente	24/7					
Maintenance Préventive Autre Opération	9h - 18h Jours ouvrés (**)	<b>KPI5</b> Délai de prévenance moyen	2 jours minimum avant la M&J	12 mois glissants	Mensuelle	$\frac{(\text{Somme des délais de prévenance des mises à jour hors urgentes sur la période})}{(\text{Nombre des mises à jour hors urgentes sur la période})}$
Maintenance Evolutive Faible impact	9h - 18h Jours ouvrés (**)					
Maintenance Evolutive Fort impact	9h - 18h Jours ouvrés **	<b>KPI6</b> Délai de prévenance moyen	2 jours minimum avant la M&J	12 mois glissants	Mensuelle	$\frac{(\text{Somme des délais de prévenance des mises à jour de fort impact sur la période})}{(\text{Nombre des mises à jour de fort impact sur la période})}$
Assistance Utilisateurs	9h-12h30 14h-18h Jours ouvrés (**)	<b>KPI7</b> Délai moyen de prise en compte des sollicitations	2,5 heures maximum	12 mois glissants	Mensuelle	$\frac{(\text{Somme des délais de prise en compte des sollicitations sur la période})}{(\text{Nombre des sollicitations sur la période})}$

(\*) Hors maintenance planifiée

(\*\*) Jours ouvrés France Métropolitaine - cf [www.joursouvres.fr](http://www.joursouvres.fr)  
Heures de Paris