



CONDITIONS GENERALES



Version du 07/12/2021

BELHARRA SAS

Siège social : 155 Impasse Oihana, 64200 BASSUSSARRY - BIARRITZ

Tél. : +33 5 59 70 40 70 - email : contact@belharra.fr - www.belharra.fr

Capital social : 147 000,00 € - RCS BAYONNE 489 218 933 – TVA INTRA FR57489218933



TABLE DES MATIERES

1. GLOSSAIRE	2
2. PREAMBULE	4
3. OBJET	4
4. HIERARCHIE CONTRACTUELLE	4
5. CALENDRIERS, PLANNING ET DELAIS	4
6. GOUVERNANCE	5
7. OBLIGATIONS ESSENTIELLES DU CLIENT	5
7.1 Obligation de paiement.....	5
7.2 Obligation de coopération.....	5
7.3 Respect des Prérequis.....	5
8. RECEPTION ET INSTALLATION DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE ET GO LIVE	5
8.1 Réception définitive et installation.....	5
8.2 Go Live.....	5
9. ACCES A LA SOLUTION CONTRACTUELLE	5
9.1 Création et gestion des accès à la Solution Contractuelle.....	5
9.2 Identifiants et Conditions d'Utilisation.....	6
10. MAINTENANCE ET SUPPORT	6
10.1 Support.....	6
10.2 Maintenance corrective.....	6
10.3 Maintenance évolutive.....	7
10.4 Compatibilité.....	7
10.5 Garanties et exclusions de responsabilité spécifiques de BELHARRA au titre de la Maintenance.....	7
11. FOURNITURE DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE EN MODE ON PREMISE	8
11.1 Environnement d'utilisation.....	8
11.2 Infogérance / Hébergement / Sauvegarde.....	8
11.3 Conditions spécifiques concernant la Maintenance de la Solution Contractuelle fournie en Mode On Premise.....	8
11.4 Sécurité des données hébergées.....	8
11.5 Données à Caractère Personnel.....	8
12. FOURNITURE DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE EN MODE SAAS	9
12.1 Utilisation de la Solution Contractuelle et des Services Applicatifs.....	9
12.2 Disponibilité.....	9
12.3 Sauvegarde des Données.....	9
12.4 Sécurité des Données.....	9
12.5 Données à Caractère Personnel.....	9
12.6 Réversibilité.....	9
13. ACCORD DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)	9
14. SERVICES ASSOCIES	10
14.1 Réalisation de Livrables.....	10
14.2 Personnel de BELHARRA.....	10
14.3 Employés du CLIENT et moyens fournis par le CLIENT.....	10
15. PROPRIETE INTELLECTUELLE	10
15.1 Licence d'utilisation de la Solution Contractuelle.....	10
15.2 Droits de BELHARRA sur la Solution Contractuelle.....	11
15.3 Propriété et droits d'auteur relatifs aux Livrables.....	11
16. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT	12
16.1 Prix.....	12
16.2 Abonnement.....	12
16.3 Prix de l'hébergement.....	12
16.4 Indexation du prix des Services.....	12
16.5 Facturation.....	13
17. GARANTIES	13
17.1 Contrefaçon et garantie contre les tiers.....	13
17.2 Cessation d'activité de BELHARRA.....	13
17.3 Exclusions de garantie concernant la Solution Contractuelle.....	13

17.4 Garanties concernant les Services Associés et les Livrables.....	13
18. RESPONSABILITE	13
18.1 Limitation de responsabilité.....	14
18.2 Exclusions de responsabilité.....	14
18.3 Responsabilité des sous-traitants.....	14
19. AUDITS	14
20. ASSURANCE	14
21. CONFIDENTIALITE	14
22. FORCE MAJEURE	15
22.1 Définition des cas des force majeure.....	15
22.2 Conséquences de la force majeure.....	15
23. DUREE ET RESILIATION	15
23.1 Durée.....	15
23.2 Résiliation pour faute de l'autre Partie.....	15
23.3 Conséquences de la résiliation.....	15
24. CESSION – SOUS-TRAITANCE	15
24.1 Cession.....	15
24.2 Sous-traitance.....	16
25. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL	16
26. NOTIFICATIONS	16
27. ABSENCE DE RENONCIATION	16
28. INTEGRALITE	16
29. NON VALIDITE PARTIELLE	16
30. LOI APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE	16

1. GLOSSAIRE

Aux fins des présentes, les termes en majuscules, ou commençant par une majuscule, et qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, auront les significations suivantes :

- « **Abonnement** » : désigne le droit pour le CLIENT d'accéder et utiliser la Solution Contractuelle selon les conditions tarifaires définies à l'article 16.2 ;
- « **Anomalie** » : désigne tout défaut de conception et/ou d'hébergement (et notamment de performance), bogues, erreurs se manifestant par une diminution des Fonctionnalités ou empêchant en tout ou partie l'accès à la Solution Contractuelle par le CLIENT ou un Utilisateur Autorisé ;
- « **Anomalie Bloquante** » : désignent toute Anomalie de la Solution Contractuelle qui rend impossible toute utilisation de cette dernière et/ou qui rend impossible l'utilisation de ses Fonctionnalités Essentielles – ;
- « **Anomalie Majeure** » : désignent les défauts, et non-conformités des Fonctionnalités Essentielles de la Solution Contractuelle entraînant des dégradations de l'exploitabilité de la Solution Contractuelle sans en rendre impossible l'utilisation ;
- « **Anomalie Mineure** » : désignent une Anomalie qui ne compromet pas l'utilisation des Fonctionnalités Essentielles de la Solution Contractuelle ;
- « **BELHARRA** » ou « **Prestataire** » : désigne la société Belharrar, SAS sise 155, Impasse Oihana, 64200 BASSUSSARRY, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bayonne sous le n° 489 218 933 ;
- « **CLIENT** » : désigne le signataire des Conditions Particulières ;
- « **Comité de Pilotage** » : désignent l'organe de gouvernance mis en place le cas échéant par le Client et le Prestataire et

- défini dans les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières.
- « **Conditions Générales** » : désignent les présentes Conditions Générales, y compris le préambule ;
 - « **Conditions Particulières** » : désignent tout document signé par les Parties et qui identifie la Solution Contractuelle ainsi que les Services Associés et conditions de mise en œuvre spécifiques pour un Client donné ;
 - « **Conditions d'Utilisation** » : désignent les conditions d'utilisation de la Solution acceptées par chaque Utilisateur lors de la première utilisation d'un compte utilisateur de la Solution et accessibles via l'URL communiquée dans la Documentation ;
 - « **Contrat** » ou « **Documents Contractuels** » : désignent le contrat régissant la fourniture de la Solution Contractuelle et des éventuels Services Associés au CLIENT par BELHARRA et constitué des seuls documents suivants, et leurs éventuels avenants, classés par ordre hiérarchique décroissant :
 - o Les Conditions Particulières, incluant les éventuelles Spécifications ;
 - o La grille tarifaire en vigueur du Prestataire ;
 - o Les Conditions Générales ;
 - o La Documentation officielle de la Solution.
 - « **Développement Spécifique** » : désignent tout Livrable correspondant à une fonctionnalité complémentaire à la Solution, décrit dans les Conditions Particulières et développé par BELHARRA à la demande du CLIENT, dans le cadre d'un Service Associé ;
 - « **Documentation** » ou « **Documentation officielle** » : désignent la documentation décrivant les Fonctionnalités de la Solution et Prérequis ;
 - « **Données** » : désignent les données informatiques, personnelles ou non, du CLIENT, constituées lors de l'utilisation de la Solution ;
 - « **Données à Caractère Personnel** » ou « **DCP** » : désignent les données qui permettent, sous quelque forme que ce soit, directement ou non, l'identification des personnes physiques auxquelles elles s'appliquent, que le traitement soit effectué par une personne physique ou une personne morale ;
 - « **Environnement de Préproduction** » : désignent l'environnement mis à disposition du Client via une adresse URL précisée dans les Conditions Particulières et dans lequel est livrée la Solution Contractuelle ;
 - « **Environnement de Production** » : désignent l'environnement mis à disposition du Client par BELHARRA et dans lequel est livrée la Solution Contractuelle ;
 - « **Fonctionnalités** » : désignent les seules fonctionnalités de la Solution telles que décrites dans la Documentation Officielle ;
 - « **Fonctionnalités Essentielles** » : désignent les fonctionnalités telles que décrites dans la Documentation Officielle et identifiées comme nécessaires pour une utilisation de la Solution sans Anomalie Bloquante ou Majeure ;
 - « **Fournisseur** » : désigne les fournisseurs et prestataires du CLIENT ou d'une des sociétés du Groupe CLIENT, ayant un accès limité à certaines fonctionnalités de la Solution ;
 - « **Go Live** » : désigne le début de l'utilisation de la Solution Contractuelle (ayant fait l'objet d'un procès-verbal d'installation) par le Client.
 - « **Groupe CLIENT** » : désignent l'ensemble des sociétés contrôlées par le Client au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce ;
 - « **Heures Ouvrées** » : désignent la période de 9 heures à 18 heures, heures de France métropolitaine, du lundi au vendredi à l'exclusion des jours fériés reconnus en France métropolitaine
 - « **Informations Confidentielles** » : désignent :
 - o Les informations identifiées comme confidentielles par le CLIENT et / ou BELHARRA ;
 - o Les informations financières, statistiques, client, marketing et personnelles liées aux activités du CLIENT et communiquées à BELHARRA dans le cadre du présent Contrat ;
 - o Les méthodologies, produits, outils et logiciels propriétaires, matériels de formation, et données de BELHARRA ainsi que toute mise à jour, modification ou ajout à ces dernières.
 - « **Interlocuteur Privilégié** » (ou « **Key User** ») : désignent tout salarié de l'entreprise cliente, formé à l'utilisation de la Solution Contractuelle, qui est habilité à recevoir et à mettre en œuvre les conseils préconisés par BELHARRA ;
 - « **Livrables** » : désignent toute réalisation, y compris tout Développement Spécifique, que BELHARRA est susceptible de fournir au CLIENT dans le cadre de l'exécution de Services Associés et décrit dans les Conditions Particulières ;
 - « **Livrable CLIENT** » : désignent toute réalisation, y compris tout Développement Spécifique, clairement identifiée comme « **Livrable CLIENT** » dans les Conditions Particulières ;
 - « **Maintenance** » : désigne les services de maintenance corrective et évolutive décrits à l'article « **Maintenance** » du Contrat et, le cas échéant, dans les Conditions Particulières ;
 - « **Mode SaaS** » : désignent l'accès et l'utilisation de la Solution Contractuelle à distance par le CLIENT, incluant un service d'hébergement de la Solution par BELHARRA ;
 - « **Mode On Premise** » : désignent la Solution Contractuelle hébergée dans les locaux du Client ou d'un tiers hébergeur, prestataire du CLIENT ;
 - « **Partie** » : désigne individuellement chacune des Parties au Contrat ;
 - « **Parties** » : désigne collectivement l'ensemble des parties au Contrat, à savoir, ensemble, BELHARRA et le CLIENT ;
 - « **Plateforme** » : désigne l'extranet privé et sécurisé, mis à la disposition du CLIENT par BELHARRA, afin, conformément à l'article « **Maintenance** », de permettre au CLIENT de signaler à BELHARRA toute Anomalie et de demander des interventions de maintenance corrective et/ou évolutive ;
 - « **Période Facturée** » : désignent la période couverte par une facture telle que définie dans les Conditions Particulières et correspondant
 - o Pour la solution en Mode On Premise : au temps d'accès à la Solution
 - o Pour la solution en Mode SaaS : au temps d'accès aux Services Applicatifs ;
 - « **RGPD** » : désigne le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 du Parlement européen et du Conseil, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

- « **Services** » : désigne les Services Applicatifs et les Services Associés ;
- « **Services Applicatifs** » : désignent le service proposé en Mode SaaS par BELHARRA, permettant l'utilisation de la Solution Contractuelle par le CLIENT, et qui comprend l'hébergement des données et la Maintenance de la Solution Contractuelle selon les conditions du Contrat ;
- « **Services Associés** » : désignent les différents services fournis par BELHARRA, définis dans les Conditions Particulières ;
- « **Spécifications** » : désigne les spécifications éventuelles d'un Livrable validées par les Parties, étant entendu que la validation par le Client des Spécifications peut se faire soit expressément par écrit, soit tacitement, en l'absence de réserve écrite par le Client émises dans les 5 (CINQ) jours ouvrés suivant la communication des Spécifications ;
- « **Solution** » : désigne l'ensemble constitué des modules standard de la solution « e-SCM Solutions » (ou toute autre dénomination postérieure indiquée dans les Conditions Particulières) développée et éditée par BELHARRA ainsi que sa Documentation Officielle ;
- « **Solution Contractuelle** » : désignent la Solution ainsi que ses conditions d'exploitation par le Client, telle que décrite dans les Conditions Particulières et incluant, le cas échéant, tout Développement Spécifique ;
- « **Solution de Contournement** » : désignent une action curative proposée par le Prestataire, permettant de résoudre une Anomalie.
- « **Taux de Disponibilité** » : désigne le pourcentage de temps de disponibilité des Services Applicatifs ou de la Solution Contractuelle durant la Période Facturée, pendant lequel le Client peut se connecter à la Solution sans Anomalie Bloquante. Le taux de Disponibilité est calculé comme suit : $(\text{Temps Maximum de Disponibilité} - \text{Temps d'Indisponibilité}) / \text{Temps Maximum de Disponibilité} * 100$;
- « **Taux d'Indisponibilité** » : désigne le pourcentage de temps d'indisponibilité des Services Applicatifs et de la Solution Contractuelle calculé comme suit : $100\% - (\text{Taux de Disponibilité})$;
- « **Temps d'Indisponibilité** » : désignent le nombre total de minutes pendant lesquelles la Solution Contractuelle est indisponible, durant la Période Facturée, c'est-à-dire :
 - o En Mode SaaS : le nombre total de minutes durant la Période Facturée, pendant lesquelles, soit chaque tentative de connexion d'un Utilisateur Autorisé à la Solution Contractuelle renvoie un code d'erreur, soit la Solution Contractuelle est affectée par une Anomalie Bloquante non résolue ;
 - o En Mode On Premise : le nombre total de minutes durant la Période Facturée, pendant lesquelles la Solution Contractuelle est affectée par une Anomalie Bloquante.
- « **Temps Maximum de Disponibilité** » : désignent le nombre total de minutes de la Période Facturée, déduction faite (i) de la durée des périodes de maintenance programmée et (ii) de la durée pendant laquelle la Solution Contractuelle et /ou les Services Applicatifs ont été indisponibles en raison d'un cas de force majeure tel que défini au Contrat.
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne physique utilisatrice de la Solution Contractuelle.
- « **Utilisateur Autorisé** » : désignent toute personne physique salariée du CLIENT, ou salariée d'une société du Groupe CLIENT ou salariée d'un fournisseur du CLIENT, et autorisée par le CLIENT à utiliser tout ou partie des fonctionnalités de la Solution Contractuelle, dans la limite des conditions contractuelles.
- « **Volumétrie d'Utilisation** » : désignent l'étendue de l'utilisation de la Solution Contractuelle par le Client et les Utilisateurs, calculée sur la base d'une unité de mesure définie dans la Documentation Officielle et/ou les Conditions Particulières.

2. PREAMBULE

La société BELHARRA a développé et édite une Solution dénommée « *Portail Fournisseurs e-SCM* » qui vise à faciliter la gestion, par les entreprises, de leurs approvisionnements et des relations avec leurs fournisseurs.

Cette Solution est proposée aux clients de la société BELHARRA soit en mode « On premise », soit en mode « SaaS ».

La société cliente, agissant en tant que professionnel, souhaite utiliser ladite Solution.

La société cliente reconnaît avoir été informée qu'elle a la possibilité de recourir au préalable aux services de la société BELHARRA pour effectuer, dans le cadre d'un contrat distinct, un audit permettant de confirmer l'adéquation de la Solution avec ses besoins. Dans l'hypothèse de l'absence de la conclusion d'un tel contrat d'audit, et afin de lui permettre de s'assurer par elle-même de l'adéquation de ladite solution aux besoins de son activité, tels que la société cliente les a exprimés, la société BELHARRA lui a communiqué les informations correspondantes, a répondu aux questions complémentaires de cette dernière et a procédé à toute démonstration qu'elle a pu requérir.

En possession des informations utiles pour prendre une décision en connaissance de cause, et après avoir assisté, si elle l'a souhaité, à une démonstration de la solution en question, la société cliente et la société BELHARRA SAS ont décidé de conclure un contrat en vue de la fourniture de ladite Solution.

3. OBJET

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions de fourniture de la Solution Contractuelle et des éventuels Services Associés, par BELHARRA.

4. HIERARCHIE CONTRACTUELLE

En cas de discordance entre les termes des documents contractuels, les termes du document contractuel de rang hiérarchique supérieur l'emportent.

Au sein des Conditions Particulières, les éventuelles Spécifications l'emportent sur toutes les autres Conditions Particulières.

Dans l'éventualité où il existe plusieurs versions des Spécifications, les Spécifications les plus récentes l'emportent.

5. CALENDRIERS, PLANNING ET DELAIS

Sauf stipulations expresses contraires dans les Conditions Particulières, l'ensemble des dates, calendrier, planning et délais sont indicatifs, destinés à des fins de prévision et d'estimation uniquement, et leur respect ne constitue pas une obligation de résultat pour BELHARRA.

6. GOUVERNANCE

Le cas échéant, le Client et le Prestataire mettent en place un Comité de Pilotage dont le rôle et la composition sont définis dans les Conditions Particulières.

Les membres du Comité de Pilotage doivent disposer des compétences, de l'autorité et des pouvoirs nécessaires à l'exécution des missions du Comité de Pilotage.

Chaque Partie s'engage à faire ses meilleurs efforts pour s'assurer de la stabilité des membres du Comité de Pilotage qu'elle a désignés.

7. OBLIGATIONS ESSENTIELLES DU CLIENT

7.1 Obligation de paiement

Le Client s'engage à verser, conformément aux stipulations de l'article « *Prix et modalités de paiement* », les sommes dues au Prestataire au titre de l'exécution des Services et de la fourniture de la Solution Contractuelle.

En cas de défaut de paiement par le CLIENT de plus de 30 (*TRENTE*) jours d'une facture non contestée, et sans préjudice des intérêts et pénalités de retard prévues à l'article « *Prix et modalités de paiement* », ni de toute poursuite de droit et éventuelle application des conditions de résiliation du contrat, BELHARRA se réserve le droit de suspendre, après mise en demeure et jusqu'à régularisation dudit paiement par le CLIENT, la fourniture de la Solution Contractuelle et/ou l'exécution des Services correspondant à ladite facture, ce que le CLIENT accepte expressément.

Il est convenu que toute nouvelle mise à disposition de la Solution Contractuelle faisant suite à une suspension dans le cadre du présent article, donnera lieu à la facturation par BELHARRA de frais de remise en services dont le montant est indiqué dans la Grille tarifaire ou les Conditions Particulières. A défaut de l'indication d'un tel montant, les frais de remise en service sont de 2 000 (*DEUX MILLES*) euros.

7.2 Obligation de coopération

L'exécution par BELHARRA de ses obligations contractuelles dépend de la collaboration du CLIENT ainsi que du respect par ce dernier de ses propres obligations contractuelles.

Le CLIENT s'engage notamment :

- a) A fournir à BELHARRA toutes informations et documents raisonnablement nécessaires à l'exécution des Services ;
- b) A revoir tout document, projet, étude fournie par BELHARRA et à faire part de ses commentaires dans les délais nécessaires à la bonne exécution par BELHARRA de ses obligations contractuelles ;
- c) A obtenir et à fournir à BELHARRA, dans les plus brefs délais, toutes les autorisations qui seraient nécessaires pour la fourniture de la Solution Contractuelle et des Services, ce, notamment, pour accéder, utiliser et modifier les logiciels et matériels, et tout autre produit utilisé par le CLIENT. Cela inclut tout accord ou toute approbation de la part de tiers donnant à BELHARRA et à ses éventuels sous-traitants le droit et la possibilité d'accéder, d'utiliser et/ou de modifier les logiciels, matériels et microprogrammes et autres produits utilisés par le CLIENT, sans violation de droits de propriété ou des conditions de licence d'utilisation (ceux-ci incluant les brevets et droits d'auteurs) des fournisseurs ou des propriétaires de ces produits.

Le CLIENT s'engage à indemniser, défendre et protéger BELHARRA et ses sous-traitants contre toute réclamation, perte,

responsabilité, et dommage (honoraires d'avocats et dépens inclus) qui aurait pour origine ou qui serait lié à toute réclamation à l'encontre de BELHARRA (y compris en contrefaçon de brevets ou de droits d'auteur) et qui résulterait d'un manquement du CLIENT à lui fournir les autorisations nécessaires.

BELHARRA est déchargée de l'exécution de ses obligations au titre du Contrat dans la mesure où celles-ci sont compromises par la défaillance du CLIENT à lui fournir, dans les délais utiles, les autorisations nécessaires.

Le CLIENT garantit que toutes informations et documents, qui ont été ou seront remis à BELHARRA, sont et seront exacts, précis et non équivoques.

7.3 Respect des Prérequis

Le Client s'engage à respecter les Prérequis tels que définis dans la Documentation.

8. RECEPTION ET INSTALLATION DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE ET GO LIVE

8.1 Réception définitive et installation

Lorsque la Solution Contractuelle fait l'objet de prestations de paramétrage et/ou de Développement(s) Spécifique(s) :

- Elle est livrée au Client dans l'Environnement de Préproduction et fait l'objet d'une procédure de réception (ou recette) par le Client comme suit :
 - o Soit de manière expresse par la signature d'un procès-verbal de réception définitive sans réserve,
 - o Soit tacitement, en l'absence de réserve émise par écrit par le Client dans les 5 (*CINQ*) jours ouvrés suivant la mise à disposition de la Solution Contractuelle dans l'Environnement de Préproduction. Une réception définitive sans réserve de la part du CLIENT, implique la reconnaissance par ce dernier de la conformité de la Solution Contractuelle à la Documentation et aux Conditions Particulières ;
- L'absence de réserve du Client déclenche l'installation de la Solution Contractuelle dans l'Environnement de Production et fait l'objet d'une approbation par le Comité de Pilotage.
L'installation de la Solution Contractuelle dans l'environnement de production sera effectuée par BELHARRA en tant que « Service Associé ».

8.2 Go Live

Sauf indication contraire dans les Conditions Particulières, la phase de « *Go Live* » sera effectuée à une date convenue par le Comité de Pilotage et en tout état de cause dans un délai maximal de 2 (*DEUX*) mois calendaires suivant la date d'approbation de l'installation.

Il est convenu que le Go Live déclenche la facturation du prix de l'Abonnement.

9. ACCES A LA SOLUTION CONTRACTUELLE

9.1 Création et gestion des accès à la Solution Contractuelle

La création d'un compte Utilisateur est obligatoire afin d'accéder de manière sécurisée à la Solution Contractuelle et à ses fonctionnalités.

Les fonctionnalités auxquelles un Utilisateur Autorisé peut accéder dépend de son profil : employé ou préposé du CLIENT, d'une société du Groupe CLIENT ou d'un Fournisseur.

Il appartient au CLIENT de définir les Utilisateurs Autorisés pour créer un compte Utilisateur correspondant à son profil.

L'Utilisateur Autorisé désigné recevra les codes d'accès personnels et confidentiels.

Il appartient au CLIENT d'assurer le suivi et de gérer les comptes des Utilisateurs Autorisés. En particulier, le CLIENT s'engage à supprimer le compte de tout Utilisateur dès lors que ce dernier n'a plus besoin d'accéder à la Solution.

9.2 Identifiants et Conditions d'Utilisation

Les identifiants et codes d'accès à la Solution Contractuelle sont strictement personnels.

Le CLIENT s'engage à régulièrement sensibiliser les Utilisateurs Autorisés sur la portée de leurs droits et responsabilités relativement à leur compte Utilisateur, notamment en leur notifiant qu'ils :

- Sont responsables de l'activité réalisée sous leur identité ;
- Sont responsables de la protection de la confidentialité de leur code d'accès ;
- Devront notifier immédiatement à l'Interlocuteur Privilégié, toute utilisation non autorisée de leur code d'accès ou d'une raison imposant la modification de leur code d'accès pour des motifs de sécurité, ou s'ils ont des raisons de penser qu'il y en a eu ou qu'il pourrait y en avoir.

Les systèmes d'enregistrement de BELHARRA sont considérés comme valant preuve de la date et de la durée de l'utilisation.

L'ensemble des éléments relatifs à l'utilisation du compte Utilisateur Autorisé sera conservé et archivé par BELHARRA. BELHARRA pourra se prévaloir, notamment à des fins probatoires, de tout acte, fichier, enregistrement, rapport de suivi, statistique sur tous supports dont le support informatique établi, reçu ou conservé par ses soins. Ces modalités de preuve constituent une présomption qui ne pourra être renversée qu'en présence d'éléments établissant que les moyens d'enregistrement et de stockage de BELHARRA ont été effectivement défaillants.

Le CLIENT se porte fort du respect des stipulations du présent article par les Utilisateurs Autorisés.

10. MAINTENANCE ET SUPPORT

Les stipulations du présent article s'appliquent à la fourniture, par BELHARRA au CLIENT, des services de support dans l'utilisation de la Solution Contractuelle et de Maintenance de la Solution Contractuelle.

10.1 Support

La prestation de Support permet à un technicien du Prestataire d'intervenir à distance, par téléphone et/ou email et/ou via un outil dédié en vue d'accompagner le CLIENT dans l'utilisation de la Solution Contractuelle.

Le Client s'engage à coopérer de manière effective avec le Prestataire pour la bonne exécution des prestations de Support.

10.2 Maintenance corrective

BELHARRA assurera la correction des Anomalies relevées et transmises par le Client à BELHARRA, selon les modalités définies au présent article, avec les renseignements requis afin de permettre leurs localisations et leurs identifications, et qui sont reproduites dans l'Environnement de Préproduction.

La méthode de correction sera laissée à la discrétion de BELHARRA, qui veillera toujours à minimiser la durée d'intervention et à rechercher la meilleure solution pour le CLIENT.

La méthode de correction pourra prendre la forme d'une correction de programme, d'une modification de Documentation, d'une Solution de Contournement ou de tout autre moyen permettant d'éviter la reproduction de l'Anomalie dans le futur.

Le CLIENT devra signifier à BELHARRA l'Anomalie, sans délai après l'avoir constatée, via la Plateforme, afin de permettre la mise en œuvre des prestations de Maintenance corrective décrites au Contrat. A défaut, il ne pourra être reproché au Prestataire un défaut de correction d'une Anomalie.

10.2.1 Conditions d'utilisation de la Plateforme

Le CLIENT a accès à la Plateforme qui permet de :

- a) Signaler une Anomalie et enregistrer une demande d'intervention de maintenance corrective et/ou évolutive ;
- b) Consulter l'avancement des demandes d'intervention de maintenance corrective et/ou évolutive ;
- c) Consulter l'historique des demandes d'intervention ;

Cet accès est ouvert au CLIENT dès l'entrée en vigueur du Contrat.

Les codes d'accès à la Plateforme sont transmis au CLIENT lors de la mise en production (ou « Go Live ») de la Solution Contractuelle.

Toute demande d'intervention de Maintenance corrective doit impérativement être formulée sur la Plateforme par le CLIENT, à l'exclusion de toute autre média. Ces demandes seront traitées conformément aux dispositions du Contrat et, en particulier, du présent article.

Seules les personnes désignées par le CLIENT et mentionnées dans les Conditions Particulières, ou tout autre document signé entre les Parties, sont habilitées à effectuer une demande d'intervention.

Lors de la demande, le CLIENT doit communiquer un ensemble d'informations, en particulier :

- Nom et n° de téléphone de l'interlocuteur du CLIENT ;
- Version de la Solution ;
- Domaine fonctionnel concerné ;
- Gravité de l'Anomalie selon le Client : Bloquante, Majeure ou Mineure ;
- Description la plus complète possible de la demande.

Ces informations, assorties d'exemples précis, sont indispensables afin que BELHARRA puisse appréhender le plus rapidement possible la demande, son contexte, poser le meilleur diagnostic possible et communiquer en retour une information la plus adéquate possible.

10.2.2 Support concernant la Plateforme

En cas d'indisponibilité de la Plateforme, le Client pourra contacter le service support de BELHARRA au numéro suivant : 0033 559 704 070.

Ce service support est disponible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h à 18h.

10.2.3 Conditions d'intervention

Pour toute intervention de Maintenance corrective, le Prestataire sera disponible pendant les Heures Ouvrées. L'enregistrement des demandes d'intervention sur la Plateforme ne pourra être validé que dans ces plages horaires. En dehors de ces horaires, les demandes seront mises en attente jusqu'au prochain jour d'ouverture du service.

Il est convenu que pour être prise en compte, l'Anomalie identifiée par l'Utilisateur doit impérativement être reproductible dans

l'Environnement de Préproduction. A défaut, l'ensemble des délais prévus au présent article ne pourront pas être décomptés.

Pour toute demande faite par le CLIENT dans ces plages horaires, BELHARRA accusera réception de la demande d'intervention et, le cas échéant, demandera au CLIENT des informations complémentaires nécessaires à son intervention, dans un délai maximum de 4 Heures Ouvrées.

A compter de la réception de l'ensemble des informations demandées par BELHARRA et de la reproduction de l'Anomalie dans l'Environnement de Préproduction, BELHARRA s'engage à confirmer, dans un délai maximal de 4 (QUATRE) Heures Ouvrées la qualification de l'Anomalie en tant que Bloquante, Majeure ou Mineure.

A compter d'une telle qualification par BELHARRA, et à défaut de conditions particulières définies entre les parties, BELHARRA s'engage à résoudre l'Anomalie dans les délais suivants :

- 24 (VINGT-QUATRE) Heures Ouvrées, pour une Anomalie Bloquante ;
- 48 (QUARANTE-HUIT) Heures Ouvrées, pour une Anomalie Majeure ;
- 96 (QUATRE-VINGT-SEIZE) Heures Ouvrées, pour une Anomalie Mineure.

Par « résoudre », les Parties entendent ici, la correction de l'Anomalie ou la fourniture par BELHARRA, d'une Solution de Contournement.

A l'exception des Solutions de Contournement qui sont communiquées au Client, les corrections d'Anomalies sont livrées :

- **En ce qui concerne les Anomalies Bloquantes impliquant une modification de code :** directement dans l'Environnement de Production ;
- **En ce qui concerne les autres Anomalies :** dans l'Environnement de Préproduction, aux fins de validation par le Client. Une fois validée, la correction est intégrée dans l'Environnement de Production par le Prestataire.

Il est convenu entre les Parties que le calcul de la durée de l'Anomalie en cause est suspendu

- Soit à compter de la livraison de la correction dans l'Environnement de Préproduction et jusqu'à la validation ou le rejet de la correction par le Client.
- Soit à compter de la mise à disposition du Client d'une Solution de Contournement.

La Partie la plus diligente procèdera à la clôture de l'Anomalie une fois celle-ci résolue.

10.2.4 Exclusions de la Maintenance corrective

Ne font pas partie du service de Maintenance corrective :

- a) La réalisation ou l'assistance à la réalisation, du paramétrage (configuration fonctionnelle) de la Solution Contractuelle y compris, le cas échéant, des Développements Spécifiques, du paramétrage d'écrans et d'états de sortie ;
- b) La correction d'Anomalies consécutives à la non-observation par le CLIENT des règles d'utilisation ou des directives des constructeurs de matériels ;
- c) La correction d'Anomalies consécutives à une modification des Données sans utilisation des programmes de la Solution Contractuelle ;
- d) La récupération de Données perdues par le CLIENT à la suite d'une utilisation de la Solution non conforme avec la Documentation Officielle ;

- e) La correction d'Anomalies dans les Données consécutives à une modification erronée du paramétrage de la Solution Contractuelle y compris, le cas échéant, des Développements Spécifiques, effectuée par le CLIENT ;
- f) Le CLIENT a apporté ou apporte lui-même des modifications dans les composants de la Solution Contractuelle, quelle que soit leur nature (programmes binaires exécutables, procédures, écrans et états standard...) ou, de façon générale, sur tous les autres composants livrés ;
- g) Le CLIENT a effectué, ou effectue, une adjonction de logiciel ou progiciel non compatible avec la Solution Contractuelle ;
- h) Le CLIENT n'a pas appliqué ou n'applique pas les préconisations émises par BELHARRA en application du Contrat ;
- i) La formation du personnel du CLIENT.

Les interventions du Prestataire dans le cadre de telles demandes seront alors facturées au CLIENT au tarif en vigueur au jour de l'intervention.

10.3 Maintenance évolutive

De manière générale, BELHARRA ne prend aucun engagement d'adjoindre de nouvelles fonctionnalités sollicitées par le CLIENT, ni de faire évoluer la Solution de telle façon que le CLIENT puisse l'utiliser sur un autre matériel ou sur une autre configuration que celle prévue dans la Documentation ou les Spécifications de la Solution Contractuelle.

Le CLIENT bénéficiera, à sa demande, des nouvelles versions de la Solution. Les nouvelles versions demandées sont alors mises à disposition dans l'Environnement de Préproduction.

Ces nouvelles versions pourront comporter :

- a) Des améliorations de fonctionnement de la Solution ;
- b) Des modifications de la Solution rendues nécessaires par des changements légaux.

Sont exclues des nouvelles versions, les fonctionnalités nouvelles faisant l'objet d'un nouveau module dans le catalogue de BELHARRA. Le cas échéant, la fourniture de telles nouvelles fonctionnalités sera facturée au CLIENT au tarif en vigueur au jour de leur intégration au profit du CLIENT.

10.4 Compatibilité

BELHARRA garantit la compatibilité ascendante des nouvelles versions de la Solution avec les versions antérieures.

10.5 Garanties et exclusions de responsabilité spécifiques de BELHARRA au titre de la Maintenance

BELHARRA s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution de ses prestations de Maintenance.

Sans préjudice des stipulations de l'article « Responsabilité » :

- BELHARRA ne peut se porter garant de la fiabilité ou du fonctionnement des moyens de télécommunications utilisés par le CLIENT. Le CLIENT décharge donc BELHARRA de toutes les conséquences pouvant résulter de l'utilisation de ces moyens de télécommunications, sauf si son dommage résulte de la seule faute ou de la seule négligence de BELHARRA ;
- La responsabilité de BELHARRA ne peut être engagée en cas de défaillance technique, liée au réseau du CLIENT et étrangère au réseau BELHARRA, rendant le service indisponible, sauf si cette défaillance résulte de la seule faute ou de la seule négligence de BELHARRA.

11. FOURNITURE DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE EN MODE ON PREMISE

Les stipulations du présent article s'appliquent uniquement en cas de fourniture au Client de la Solution en Mode On Premise.

11.1 Environnement d'utilisation

11.1.1 Interopérabilité / Interface

Le CLIENT s'engage à ne pas décompiler, désassembler ou chercher de quelque manière que ce soit à reconstituer le code source de la Solution Contractuelle, sauf aux seules fins d'interopérabilité de celle-ci avec un autre progiciel utilisé par le CLIENT, dès lors que le CLIENT n'aura pas obtenu de BELHARRA dans un délai de 30 (*TRENTE*) jours, après demande envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, les informations nécessaires à l'interopérabilité.

Le CLIENT s'engage à mettre en œuvre les processus d'interfaçage fournis par BELHARRA lors de la livraison initiale de la Solution Contractuelle, comme lors de la livraison des versions ultérieures de celle-ci, fournies dans le cadre de la maintenance évolutive de la Solution Contractuelle.

11.1.2 Changement d'environnement

Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable d'une impossibilité d'utilisation de la Solution Contractuelle, dans le cas où le système de l'Utilisateur ne serait pas conforme aux Prérequis visés dans la Documentation.

11.2 Infogérance / Hébergement / Sauvegarde

Le CLIENT est autorisé à héberger la Solution Contractuelle chez un tiers dans le cadre d'infogérance, d'hébergement ou pour des raisons de sauvegarde (backup).

Le CLIENT s'engage à prendre les précautions d'usage pour protéger les droits de BELHARRA et à notifier BELHARRA du passage à l'infogérance et à l'hébergement par un tiers, dans les 30 (trente) jours par lettre recommandée avec avis de réception.

BELHARRA pourra s'opposer à l'hébergement de la Solution Contractuelle par un tiers dans l'éventualité où les conditions d'un tel hébergement ne respecteraient pas les Prérequis. Une telle opposition, et les motifs de celle-ci, devront être formulés par lettre recommandée avec avis de réception dans les 10 (*DIX*) jours à compter de la réception de l'information donnée par le Licencié.

En tout état de cause le CLIENT demeure garant des droits de BELHARRA sur la Solution Contractuelle et, par conséquent, reste seul responsable, à l'égard de BELHARRA, des éventuelles violations des droits de cette dernière qui seraient commises par l'infogérant ou l'hébergeur.

En tout état de cause, le CLIENT s'engage à prendre toutes les précautions d'usage pour protéger les droits de BELHARRA sur la Solution.

11.3 Conditions spécifiques concernant la Maintenance de la Solution Contractuelle fournie en Mode On Premise

11.3.1 Limitation de la Maintenance corrective

Sauf accord contraire des Parties, BELHARRA ne sera pas tenue de réaliser les prestations de Maintenance corrective prévue au Contrat dès lors que :

- Le CLIENT n'a pas mis ou ne met pas en œuvre les mises à jour de la Solution Contractuelle, ou ne respecte plus les Prérequis ;

- Le CLIENT n'a pas mis ou ne met pas en œuvre les correctifs transmis par BELHARRA pour éviter la reproduction d'une Anomalie ;
- Le CLIENT ne respecte pas les caractéristiques indiquées dans la Documentation ou les Spécifications de la Solution pour chaque version.

11.3.2 Accès à distance du site du CLIENT par BELHARRA

Pour permettre la réalisation de la Maintenance, le CLIENT a l'obligation de mettre à disposition de BELHARRA un accès sécurisé à distance à son réseau, répondant aux caractéristiques définies dans les Conditions Particulières ou, à défaut, via une liaison de type VPN (Tunnel VPN IPSec, VPN SSL).

11.3.3 Obligations spécifiques du CLIENT

Le service de Maintenance de la Solution Contractuelle fournie en Mode On Premise nécessitant une collaboration active et régulière entre les Parties, le CLIENT devra :

- Laisser BELHARRA accéder librement à tous les programmes et à tous les documents utiles à la réalisation de sa mission ;
- Désigner au moins un Interlocuteur Privilégié seul habilité à émettre les demandes de maintenance ;
- Assurer la présence d'un Interlocuteur Privilégié, parmi ceux habilités par le CLIENT pendant toute la durée des interventions de maintenance ;
- Se conformer exactement, lors de toute utilisation, aux instructions de mise en œuvre de la Solution Contractuelle et, le cas échéant, du Développement Spécifique ;
- Prendre toutes les mesures pour sauvegarder les fichiers et programmes, pendant la durée de l'intervention du service de maintenance du Prestataire ;
- S'assurer que son personnel et ses collaborateurs, Utilisateurs Autorisés de la Solution Contractuelle, ont un niveau de connaissance et de compétence suffisant pour une utilisation conforme à la Documentation, incluant le cas échéant, de faire suivre, à ses frais, les formations spécifiques correspondant à la Solution Contractuelle avant toute utilisation de celle-ci.

BELHARRA sera déchargée de son obligation d'exécuter la prestation de Maintenance tant que le CLIENT ne respectera pas les obligations spécifiques énumérées ci-dessus. BELHARRA ne pourra être tenue pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dégradations occasionnées par le non-respect de ces obligations.

11.4 Sécurité des données hébergées

Dès la première installation de la Solution Contractuelle, le CLIENT est seul responsable de l'hébergement, de la sécurité et la bonne conservation des programmes et des données concernées par ladite Solution.

A ce titre, le CLIENT effectuera toutes les sauvegardes nécessaires à la protection de celles-ci.

Le CLIENT reconnaît être informé que BELHARRA préconise de mettre en place systématiquement une liaison sécurisée *HTTPS* ou *FTPS* pour accéder à une plateforme technique d'hébergement de la Solution.

11.5 Données à Caractère Personnel

Dans le cadre des opérations de Maintenance de la Solution Contractuelle, BELHARRA sera amenée à traiter des DCP relatives aux Utilisateurs, en tant que « *Sous-traitant* », au sens du RGPD, le CLIENT étant « *Responsable du traitement* » de ces DCP au sens du RGPD.

Les conditions dans lesquelles BELHARRA traite les DCP pour le compte du CLIENT font l'objet d'un Contrat de Sous-traitance de Données à Caractère Personnel.

12. FOURNITURE DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE EN MODE SAAS

Les stipulations du présent article s'appliquent en cas de fourniture au CLIENT de la Solution Contractuelle en Mode SaaS.

12.1 Utilisation de la Solution Contractuelle et des Services Applicatifs

Le CLIENT s'engage à n'utiliser la Solution Contractuelle et les Services Applicatifs qu'en conformité avec ses besoins et la Documentation. En particulier, la licence d'utilisation de Solution Contractuelle stipulée à l'article « *Propriété intellectuelle* » n'est concédée que dans le but de permettre au CLIENT l'utilisation des Services, à l'exclusion de tout autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services Applicatifs conformément à leur destination, en Mode SaaS, via une connexion à un réseau de communications électroniques.

Hors les cas visés à l'article « *Propriété intellectuelle* », le CLIENT ne pourra en aucun cas mettre la Solution Contractuelle à la disposition d'un tiers et s'interdit toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation (sauf dans les cas et dans les conditions prévues à l'article « *Interopérabilité / Interface* ») ainsi que toute reproduction des éléments de la Solution.

12.2 Disponibilité

Sans préjudice et sous réserve des stipulations de l'article « *Garanties* », la Solution Contractuelle est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

L'obligation de rendre la Solution Contractuelle accessible de manière continue constitue pour le Prestataire une obligation de moyens.

L'accès à la Solution Contractuelle pourra néanmoins être interrompu par le Prestataire lors des périodes de maintenance programmées qui seront effectuées, dans toute la mesure du possible, entre 22:00 et 06:00, heure de Paris. Le Prestataire pourra effectuer des opérations de maintenance à d'autres horaires, sous réserve d'en informer préalablement le CLIENT.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée si son serveur était indisponible pour des raisons de force majeure, incluant notamment la défaillance de longue durée du réseau public de distribution d'électricité, la défaillance du réseau public des télécommunications, la perte de connectivité Internet dues aux opérateurs publics et privés dont dépend le Prestataire.

Nonobstant ce qui précède, le Prestataire s'engage, à titre commercial, à accorder au Client des avoirs dans l'éventualité où le taux de disponibilité de la Solution Contractuelle serait inférieur aux seuils définis à l'article « *Niveaux de service (SLA)* » ci-après.

12.3 Sauvegarde des Données

BELHARRA s'engage à mettre en œuvre, et à maintenir pendant la durée du Contrat, les mesures de sauvegarde des Données spécifiées dans la Documentation et / ou les Conditions Particulières.

Le Prestataire n'assume toutefois aucune obligation d'archivage des données.

12.4 Sécurité des Données

De manière générale, BELHARRA s'engage à mettre en œuvre tout moyen technique, conforme à l'état de l'art, pour maintenir

l'intégrité, la sécurité, la confidentialité des Données ainsi que pour garantir la sécurité des accès aux systèmes d'information du Client.

Il appartient au CLIENT de prendre toutes les précautions appropriées pour faire face à un éventuel dysfonctionnement de la Solution Contractuelle dans le cadre de son utilisation, en particulier par la mise en place de diagnostics d'incidents.

12.5 Données à Caractère Personnel

Dans le cadre des opérations de la fourniture de la Solution Contractuelle au CLIENT, BELHARRA sera amenée à traiter des DCP relatives aux Utilisateurs en tant « *Responsable de traitement* », au sens du RGPD.

Les conditions dans lesquelles BELHARRA traite les DCP pour le compte du CLIENT sont décrites dans la Charte de Protection des Données à Caractère Personnel de BELHARRA, accessible sur son site Internet.

12.6 Réversibilité

Au terme du Contrat ou en cas de résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, BELHARRA s'engage à conserver, les Données et à les tenir à disposition du CLIENT sous un format exploitable, pendant 60 (*SOIXANTE*) jours suivants le terme du Contrat.

Pendant cette durée, les stipulations pertinentes du Contrat survivront et le CLIENT sera tenu du paiement du prix correspondant à l'hébergement desdites Données.

Sauf stipulations contraires des Conditions Particulières, les Parties s'engagent à se rencontrer, à l'initiative de la partie la plus diligente et dans les délais les plus brefs, afin de convenir des conditions opérationnelles et tarifaires, pour assurer la réversibilité des Données et permettre au CLIENT de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui, l'administration des Données, en tenant compte de la nécessité de continuité de service.

13. ACCORD DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Dans l'éventualité où BELHARRA n'atteindrait pas les niveaux de service définis ci-après, le CLIENT bénéficiera d'un avoir sur le montant facturé au titre de l'Abonnement et/ou de l'hébergement dans la prochaine facture, sans qu'il ne puisse solliciter de résiliation du Contrat.

L'octroi d'un avoir aux termes du présent article « *Accord de niveaux de service* » représente la seule compensation à laquelle le Client peut prétendre en cas de non-atteinte par BELHARRA des niveaux de service et est libératoire de la responsabilité de BELHARRA à cet égard.

Toute réclamation au titre des niveaux de service devra s'effectuer par le CLIENT via la Plateforme, selon les modalités définies à l'article « *Conditions d'utilisation de la Plateforme* » et dans un délai maximum de 2 (*DEUX*) mois suivant l'Incident.

BELHARRA examinera toutes les informations raisonnablement mises à sa disposition pour déterminer si un avoir est dû. BELHARRA fera tout son possible pour traiter les réclamations dans le mois suivant et sous 45 (*QUARANTE-CINQ*) jours après leur réception.

13.1.1 Montant des avoirs au titre des niveaux de service

Le montant des avoirs au titre des niveaux de service dépend du pourcentage de temps de disponibilité annuelle des Services Applicatifs et de la Solution Contractuelle, à savoir :

Taux de Disponibilité des Services Applicatifs et/ou de la Solution Contractuelle	Montant de l'avoir	
	En mode SaaS : Si l'indisponibilité est due à une impossibilité de se connecter à la Solution	En mode SaaS et on Premise : Si l'indisponibilité est due à une Anomalie Bloquante de la Solution
<99,00%	3 x (Montant facturé au titre de l'hébergement x Taux d'Indisponibilité) Plafonné à 25% du montant facturé au titre de l'hébergement	3 x (Montant facturé au titre de l'Abonnement x Taux d'Indisponibilité) Plafonné à 25% du montant facturé au titre de l'Abonnement

13.1.2 Exclusions

Aucun avoir ne sera dû par BELHARRA en cas de non-respect par le CLIENT de ses obligations au titre du Contrat ou si l'indisponibilité du Services Applicatifs :

- Est due à un cas de force majeure ;
- Découle de l'utilisation de services, matériels ou logiciels non fournis par BELHARRA, y compris, mais sans s'y limiter, les problèmes découlant d'une bande passante insuffisante ou liés aux logiciels ou services de tiers ;
- Est due à l'utilisation de la Solution Contractuelle non conforme aux Prérequis ou instructions et recommandations de BELHARRA ;
- Survient pendant ou dans le cadre de versions d'évaluation, pré-commerciales, bêta ou d'essai d'une fonctionnalité de la Solution Contractuelle ;
- Est due à des actions non autorisées ou au manque d'action, le cas échéant, de la part d'un Utilisateur ou du CLIENT ou l'un de ses prestataires ou fournisseurs, ou de toute personne qui accède à notre réseau en utilisant ses mots de passe ou équipement, ou de toute autre manière résultant de son non-respect des pratiques de sécurité appropriées ;
- Résulte de saisies, d'instructions erronés ;
- Résulte de tentatives du CLIENT d'effectuer des opérations au-delà des quotas contractuels.

14. SERVICES ASSOCIES

Les stipulations du présent article s'appliquent à la fourniture au CLIENT des Services Associés.

14.1 Réalisation de Livrables

Tout Livrable fera l'objet des procédures de réception et d'acceptation décrites dans les Conditions Particulières.

Dans le cas où aucune procédure n'a été prévue dans les Conditions Particulières, le Livrable est réputé accepté par le CLIENT à la livraison.

14.2 Personnel de BELHARRA

Le personnel de BELHARRA affecté à la réalisation de tout ou partie des Services Associés reste placé sous la seule autorité hiérarchique et disciplinaire de BELHARRA.

Le personnel, les agents et/ou sous-traitants de BELHARRA ne pourront en aucun cas être assimilés juridiquement à un salarié du CLIENT, aucune délégation d'autorité sur ces personnels, agents et/ou sous-traitants n'existant entre les Parties.

Les noms des collaborateurs de BELHARRA, pouvant être nommément désignés dans les Conditions Particulières, sont donnés à titre indicatif.

Le CLIENT s'engage à fournir au personnel de BELHARRA (ou de ses sous-traitants) un accès suffisant, libre et sûr à ses installations pour permettre à BELHARRA de remplir ses obligations.

BELHARRA s'efforce d'assurer la stabilité et la disponibilité de ses équipes pendant toute la durée d'exécution des Services Associés.

Afin de permettre au CLIENT de respecter ses obligations au titre de l'article D. 8222-5 du Code du travail, BELHARRA, communiquera au CLIENT qui en fait la demande, les documents suivants :

- a) L'attestation de fourniture de déclarations sociales datant de moins de 6 (six) mois émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations sociales incombant à BELHARRA ;
- b) Une attestation sur l'honneur du dépôt auprès de l'administration fiscale, à la date de l'attestation, de l'ensemble des déclarations fiscales obligatoires ;
- c) Un extrait d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés.

14.3 Employés du CLIENT et moyens fournis par le CLIENT

14.3.1 Fourniture de moyens logistiques

Le CLIENT s'engage à mettre en place les procédures adéquates de sauvegarde, de sécurité et de contrôle de virus sur les moyens informatiques qu'il met à la disposition de BELHARRA ou qui pourraient être affectés par les Services Associés.

Le CLIENT accepte de fournir à BELHARRA et ses employés un espace de travail approprié ainsi que les autres moyens que le Prestataire pourrait raisonnablement demander pour l'exécution du Contrat, en particulier les équipements informatiques et autres moyens similaires pendant la durée d'exécution des Services.

14.3.2 Recours à un tiers

Si le CLIENT utilise ou fournit à BELHARRA des informations, une assistance ou des éléments de tiers pour un projet, par exemple une autre société de services ou un fournisseur dont les activités peuvent avoir un effet sur l'exécution du Contrat par BELHARRA, il s'assurera qu'il a conclu avec ces tiers des contrats permettant à BELHARRA la fourniture des Services dans les termes du Contrat.

Sauf accord écrit contraire, le CLIENT est responsable de la gestion des relations avec les tiers ainsi que de la qualité de leurs apports et de leur travail.

Sauf accord exprès contraire de BELHARRA dans les Conditions Particulières, le CLIENT est seul responsable de tout matériel informatique, logiciel ou équipement de communications de tiers utilisés en relation avec la fourniture des Services.

15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

15.1 Licence d'utilisation de la Solution Contractuelle

BELHARRA concède au CLIENT un droit non exclusif et non cessible d'utilisation de la Solution Contractuelle, dans les termes définis dans les Conditions Particulières, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier, notamment compte tenu du caractère mondial d'Internet.

Le droit d'utilisation concédé aux termes du présent article « Licence d'Utilisation de la Solution Contractuelle » est personnel et non-transférable, sauf, le cas échéant, à des sociétés du Groupe

CLIENT et des fournisseurs du CLIENT, dans le cadre et dans les conditions prévues ci-après.

15.1.1 Transfert des droits d'utilisation de la Solution Contractuelle à des tiers

BELHARRA autorise le CLIENT à accorder les droits d'utilisation de la Solution Contractuelle, dans le cadre de sous-licences, aux seuls Utilisateurs Autorisés, ayant l'un des profils suivants :

- Membre du personnel d'un société du Groupe CLIENT, quels que soient notamment le nombre de sites et leur lieu géographique ;
- Membre du personnel d'un Fournisseurs du CLIENT.

Les Utilisateurs Autorisés d'un Fournisseur ont accès aux seules fonctionnalités de la Solution Contractuelle identifiées dans la Documentation et/ou les Conditions Particulières.

Il est expressément convenu que les sous-licences accordées par le CLIENT aux Utilisateurs Autorisés, conformément aux stipulations du présent article, ne pourront l'être qu'à titre gratuit et que le CLIENT ne pourra recevoir aucune rémunération sous quelque forme que ce soit à ce titre.

Seul un Utilisateur Autorisé peut se voir accorder par le CLIENT un accès à la Solution Contractuelle.

Le CLIENT se porte fort du respect par les Utilisateur Autorisés des Conditions d'Utilisation de la Solution Contractuelle.

15.1.2 Conséquences de la perte de la qualité de société du Groupe CLIENT

Toute société qui ne serait plus contrôlée par le CLIENT et ne ferait plus partie du Groupe CLIENT au cours d'une année N (ci-après « l'entité concernée ») est explicitement autorisée à continuer de bénéficier des droits d'utilisation de la Solution Contractuelle jusqu'à la clôture de l'exercice de l'année N+1 aux conditions suivantes :

- Le CLIENT devra en avertir préalablement et par écrit BELHARRA, en lui indiquant le nom et les coordonnées du repreneur et les sites d'utilisation ;
- Le Client s'assurera de l'engagement de l'entité concernée à respecter les droits d'utilisation de la Solution Contractuelle ; à ce titre le CLIENT se porte fort du respect par l'entité concernée de ces Conditions d'Utilisation ;
- Le CLIENT s'engage à payer pour le compte de l'entité concernée, directement à BELHARRA la partie de l'Abonnement de la Solution Contractuelle ou du prix des Services correspondant à leur utilisation par l'entité concernée pendant la période définie ci-dessus, si cette dernière souhaite bénéficier de la Solution Contractuelle et des Services en question pendant cette période ; en contrepartie, BELHARRA s'engage à maintenir l'accès à la Solution Contractuelle et la fourniture des Services à l'entité concernée aux mêmes conditions que celles applicables aux sociétés du Groupe CLIENT ;
- Au-delà de la clôture de l'exercice qui suit l'année au cours de laquelle l'entité concernée aurait perdu la qualité de société du Groupe CLIENT, les droits resteront acquis au CLIENT.

15.2 Droits de BELHARRA sur la Solution Contractuelle

BELHARRA conserve, en tant que titulaire des droits, la propriété intellectuelle de la Solution Contractuelle ainsi que toutes les prérogatives s'y rattachant.

La concession du droit d'utilisation au profit du CLIENT n'entraînant aucun transfert du droit de propriété, celui-ci s'interdit de :

- Utiliser, télécharger, copier, altérer, modifier, adapter, supprimer, distribuer, transmettre, diffuser, vendre, louer, prêter, transférer, concéder, sous-licencier ou exploiter la Solution Contractuelle, en tout ou partie, par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit, à d'autres fins que celles strictement prévues au sein du présent Contrat ;
- Reconstituer la logique de la Solution Contractuelle, la décompiler (hors dans les cas et les conditions prévus à l'article « Interopérabilité / Interface ») ou la désassembler ou de contourner les obstacles techniques qu'elle contient, sauf dans la mesure où ces opérations seraient permises par des dispositions légales d'ordre public, applicables nonobstant les présentes limitations, et pour les stricts besoins desdites opérations ;
- Permettre l'accès à la Solution Contractuelle à toute personne autre que les Utilisateurs Autorisés, le CLIENT reconnaissant à ce titre être responsable de la maîtrise de ses moyens d'accès à la Solution Contractuelle ;
- Fournir tout type de service à des tiers en lien avec la Solution Contractuelle ;
- Supprimer ou modifier la marque, le logo ou tout autre signe distinctif de BELHARRA ou de sa marque commerciale e-SCM contenus, le cas échéant, dans la Solution Contractuelle ou sa Documentation ;
- Utiliser la Solution Contractuelle d'une quelconque manière qui soit interdite par toute loi, réglementation ou décision ou décret ou en violation des droits d'autrui.
- Reproduire la documentation, ainsi que l'ensemble des supports édités par BELHARRA.

Le CLIENT s'engage en outre à prendre à l'égard de son personnel et de toute personne extérieure à l'entreprise toutes mesures utiles d'information relative aux engagements susvisés et de prévention.

15.3 Propriété et droits d'auteur relatifs aux Livrables

Les présentes stipulations s'appliquent uniquement dans l'hypothèse où il est prévu dans les Conditions Particulières, au titre de services Associés, la réalisation de Livrables par BELHARRA.

15.3.1 Principe

Dans la mesure où de tels Livrables sont réalisés par BELHARRA en vue de la fourniture de la Solution Contractuelle au CLIENT, BELHARRA demeure titulaire de l'ensemble des droits attachés auxdits Livrables.

Le cas échéant, BELHARRA concède au CLIENT et aux Utilisateurs Autorisés un droit non exclusif et non cessible d'utilisation des Livrables aux seules fins de permettre l'utilisation de la Solution Contractuelle. Un tel droit est limité à la durée du Contrat.

15.3.2 Exception

Par dérogation aux stipulations qui précèdent, BELHARRA cède au CLIENT, pour la durée des droits d'auteur et le monde entier, l'ensemble de ses droits de propriété intellectuelle sur les seuls Livrables identifiés comme « Livrables CLIENT » dans les Conditions Particulières.

Les droits cédés par BELHARRA sur les Livrables CLIENT comprennent l'intégralité des droits d'adaptation, des droits de reproduction, des droits de représentation et des droits de diffusion.

Il est entendu que la cession prévue au présent article ne couvre pas les éléments ou logiciels (écrits ou lisibles sur machine)

incorporés dans les Livrables CLIENT et qui font l'objet de droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle existant préalablement au Contrat ou indépendamment de celui-ci, ni leurs modifications ultérieures. De tels éléments ou logiciels demeurent la propriété de BELHARRA, ou du tiers titulaire des droits.

Il est expressément convenu que, conformément aux articles L.131.4 1° à 4° du Code de la Propriété Intellectuelle, la rémunération de la cession définie ci-dessus est forfaitaire et incluse dans le prix correspondant à la réalisation du Livrable CLIENT indiqué dans les Conditions Particulières.

La cession au CLIENT des droits de BELHARRA sur les Livrables CLIENT aura lieu et sera effective après complet paiement par le CLIENT du prix correspondant à la réalisation du Livrable CLIENT indiqué dans les Conditions Particulières.

Nonobstant la présente cession, BELHARRA ne pourra se voir empêchée ou limitée dans l'utilisation de toutes techniques, idées, concepts ou savoir-faire se rapportant aux activités commerciales de BELHARRA.

16. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

16.1 Prix

Le CLIENT s'engage à verser à BELHARRA les sommes prévues dans les Conditions Particulières.

Les prix et frais sont indiqués hors impôts et taxes. Le CLIENT s'engage à payer toutes taxes, contributions ou droits que BELHARRA serait tenue, légalement ou réglementairement, d'inclure dans ses factures, à l'exclusion de ceux qui seraient calculés sur le revenu net de BELHARRA, ou à fournir le document d'exonération, pour toute transaction effectuée au titre du présent Contrat.

Les prix des Services s'entendent hors frais de déplacements de séjour, de repas ou autres frais raisonnables exposés par BELHARRA en relation avec la fourniture des Services. Lesdits frais seront facturés au réel ou selon la grille tarifaire en vigueur ou selon les tarifs précisés dans les Conditions Particulières.

Les sommes dues au titre de la fourniture de la Solution Contractuelle et / ou des Services Applicatifs varient selon la Volumétrie d'Utilisation par le CLIENT.

BELHARRA suivra la Volumétrie d'Utilisation de la Solution Contractuelle par le CLIENT en se connectant à la Solution Contractuelle, ce que le CLIENT accepte expressément.

Le CLIENT reconnaît et accepte que la facturation de son utilisation de la Solution Contractuelle et / ou des Services Applicatifs se fasse exclusivement sur la base des relevés effectués via Solution Contractuelle et que ce soit ces seuls relevés qui fassent foi entre les Parties.

16.2 Abonnement

Sauf stipulations contraires dans les Conditions Particulières :

- Le montant de l'Abonnement est calculé sur la base de la Volumétrie d'Utilisation pour la Période Facturée, selon les règles définies dans les Conditions Particulières ou dans la grille tarifaire ;
- L'Abonnement est facturé à terme à échoir, selon la récurrence définie dans les Conditions Particulières ;
- En cas de facturation annuelle :
 - o **Pour la période comprise entre le Go Live et le 31 décembre de l'année en cours** : le montant de l'Abonnement sera calculé *pro rata temporis* sur la base de l'estimation de la Volumétrie d'Utilisation

pour l'année à venir indiquée dans les Conditions Particulières ;

- o **Pour l'année suivante** : le montant de l'Abonnement sera calculé sur la base de la Volumétrie d'Utilisation estimé dans les Conditions Particulières ;
- o **Pour les échéances annuelles ultérieures** : le montant de l'Abonnement sera calculé sur la base de la Volumétrie d'Utilisation de l'année précédente ;
- En cas de différence entre la Volumétrie d'Utilisation réelle constatée en fin de Période Facturée et la Volumétrie d'Utilisation estimée en début d'échéance de ladite Période Facturée :
 - o Si la Volumétrie d'Utilisation réelle est supérieure à la Volumétrie d'Utilisation estimée : BELHARRA facturera au Client le montant correspondant à cette différence ;
 - o Si la Volumétrie d'Utilisation réelle est inférieure à la Volumétrie d'Utilisation estimée : BELHARRA émettra un avoir d'un montant correspondant à cette différence, le montant de cet avoir étant déduit de la facture de l'Abonnement à échoir, ou, en cas de résiliation du Contrat, sera remboursé par BELHARRA au Client dans les 45 jours fin de mois, date de facture ;
- Dans l'éventualité où la Volumétrie d'Utilisation serait inférieure au seuil défini dans les Conditions Particulières, BELHARRA facturera le montant minimal d'Abonnement convenu auxdites Conditions Particulières.

16.3 Prix de l'hébergement

Le prix de l'hébergement est dû à compter de la date de la notification de la mise à disposition de l'Environnement de Préproduction par BELHARRA au Client.

Le prix est dû pour toute année calendaire commencée et est facturé selon l'échéancier prévu dans les Conditions Particulières.

En ce qui concerne le prix de l'hébergement pour la période courant à compter de la mise à disposition de l'Environnement de Préproduction jusqu'au 31 décembre suivant, et sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, son montant est calculé *pro rata temporis* par rapport au nombre de jours restant à courir jusqu'au 31 décembre.

Une remise de 50% est appliquée pour la période allant de la mise à disposition de l'Environnement de Préproduction au Go Live.

16.4 Indexation du prix des Services

Si le Contrat a été conclu pour une durée supérieure à 6 (six) mois, le prix des Services pourra être révisé par BELHARRA, à la date anniversaire du Contrat ou au 1^{er} janvier de chaque année, en fonction de l'indice SYNTEC, selon la formule suivante :

- $P = P_0 \times (S / S_0)$
- P = le montant des services restant à facturer après révision
- P₀ = le montant des services restant à facturer avant révision
- S = l'indice SYNTEC connu à la date de révision
- S₀ = l'indice de référence défini dans les Conditions Particulières.

En cas de disparition de l'indice SYNTEC, les Parties s'engagent à se rencontrer et à discuter de bonne foi pour convenir du choix d'un indice de remplacement. A défaut d'accord entre les Parties

dans un délai raisonnable, chacune des Parties pourra saisir le Président du Tribunal de Commerce de de Bayonne afin qu'il détermine le nouvel indice à utiliser.

16.5 Facturation

Les sommes dues par le CLIENT, afférentes à la fourniture de la Solution Contractuelle, aux Services Applicatifs et aux Services Associés sont facturées selon les modalités indiquées dans les Conditions Particulières.

Sauf notification contraire écrite du CLIENT à BELHARRA, les factures seront envoyées à l'adresse du CLIENT figurant dans les Conditions Particulières.

Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières, les factures émises au titre du Contrat sont réglées dans un délai maximum de 30 (*TRENTE*) jours, fin de mois date d'émission de la facture.

Tout retard de paiement d'une quelconque facture fait courir, de plein droit, des intérêts de retard calculés au taux de six fois le taux d'intérêt légal en vigueur, à compter de la date d'échéance mentionnée sur la facture impayée jusqu'au règlement effectif et intégral. Les pénalités sont calculées sur le montant TTC de la somme restant due, et courent à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En outre, une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros, par facture impayée sera due au titre des frais de recouvrement.

17. GARANTIES

17.1 Contrefaçon et garantie contre les tiers

BELHARRA déclare que, à sa connaissance :

- Elle est la seule détentrice de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur la Solution et les Livrables ;
- La Solution ne fait l'objet, à la date de signature du Contrat, d'aucune action de la part d'un tiers contestant les droits de BELHARRA.

Dans l'éventualité où un tiers alléguerait que la Solution ou les Livrables fournis au titre du Contrat constituent une contrefaçon de ses brevets ou de ses droits d'auteur, BELHARRA assurera à ses frais la défense du CLIENT contre de telles allégations, et prendra à sa charge tous les dommages et intérêts ainsi que les frais et dépens auxquels le CLIENT serait éventuellement condamné sur la base d'une telle allégation, par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, sous réserve que le CLIENT :

- Notifie sans délai cette allégation par écrit à BELHARRA ;
ET
- Coopère pleinement avec BELHARRA dans la conduite du procès ;
ET
- Laisse à BELHARRA le contrôle de la défense et de toute négociation en vue d'un règlement amiable.

Si une telle allégation se produit, ou apparaît comme probable, le CLIENT accepte que BELHARRA, au choix de cette dernière :

- Soit obtienne pour le CLIENT la possibilité de continuer à utiliser la Solution Contractuelle ou le Livable concerné ;
- Soit procède à la modification de la ou des versions de l'œuvre de l'esprit et/ou logiciel en cause de façon à éviter ladite contrefaçon, sans que cela n'affecte substantiellement les résultats, performances et garanties de la Solution Contractuelle ou du Livable concerné ;
- Soit, pour un Livable, procède au remplacement par un autre Livable qui est au moins fonctionnellement équivalent.

Si BELHARRA juge qu'aucune de ces mesures n'est raisonnablement possible, le CLIENT s'engage, sur la demande écrite de BELHARRA :

- Si les allégations concernent la Solution Contractuelle : à cesser de l'utiliser dès réception de la demande de BELHARRA ; cette dernière remboursera alors le CLIENT, *pro rata temporis*, des sommes que ce dernier a versé d'avance pour l'utilisation de la Solution Contractuelle ;
- Si les allégations concernent un Livable : à restituer ledit Livable à BELHARRA ; cette dernière remboursera alors le CLIENT des sommes payées pour le Livable concerné.

Les stipulations du présent article constituent l'intégralité de la responsabilité de BELHARRA à l'égard du CLIENT pour toute réclamation relative à l'atteinte au droit de propriété intellectuelle d'un tiers et du montant de l'indemnité pouvant être sollicitée par le CLIENT.

17.2 Cessation d'activité de BELHARRA

En cas d'arrêt de la distribution de la Solution par BELHARRA, et sans que celle-ci ne soit reprise par un tiers, les codes objets et codes sources origines du de la Solution faisant l'objet du présent contrat seront récupérés par le CLIENT auprès de l'APP où ils sont déposés (application de l'article 6 du règlement général de l'APP).

17.3 Exclusions de garantie concernant la Solution Contractuelle

Compte tenu de la haute technicité de tout programme informatique, le Prestataire ne garantit pas un fonctionnement sans anomalies, ni un fonctionnement ininterrompu de la Solution Contractuelle.

En outre, la garantie est exclusive de tout autre engagement, notamment de toute garantie de résultat quant à la satisfaction du Client à d'éventuelles exigences de performance et de ses attentes sur le plan opérationnel ou fonctionnel autres que celles décrites dans la Documentation.

17.4 Garanties concernant les Services Associés et les Livrables

BELHARRA s'engage à fournir chaque Service Associé avec soin et diligence, de manière professionnelle et conformément au descriptif dudit Service Associé figurant les Conditions Particulières.

BELHARRA livrera un Livable conforme aux Spécifications du Livable figurant dans les Conditions Particulières.

Il est convenu entre les Parties que le Livable est accepté par le Client soit expressément par écrit, soit tacitement, si le Client n'émet aucune réserve par écrit dans les 5 (*CINQ*) jours ouvrés suivant la livraison du Livable.

BELHARRA ne garantit pas que les Livrables et les Services Associés sont exempts de vices, de défauts de confection ou d'erreurs.

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, cette garantie est la seule garantie relative aux Services Associés et Livrables dont bénéficie le CLIENT. Elle remplace toutes autres garanties ou conditions implicites.

18. RESPONSABILITE

BELHARRA sera responsable vis-à-vis du CLIENT de tout préjudice résultant d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, dans les limites et sous réserve des exclusions prévues au présent article.

18.1 Limitation de responsabilité

Quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée contre BELHARRA, cette dernière ne sera responsable qu'à concurrence :

- a) Des paiements mentionnés à l'article « *Contrefaçon et garantie contre les tiers* » ;
- b) Pour tout autre dommage direct :
 - i) En cas d'indisponibilité de la Solution ou des Services Applicatifs : le montant des avoirs versés par BELHARRA conformément à l'article « *Niveaux de service* » ;
- Ou
- ii) Du montant des éventuelles pénalités prévues dans les Conditions Particulières pour l'inexécution de la prestation en cause, de telles pénalités étant libératoires ;
- Ou
- iii) Dans les autres cas : le montant effectivement payé par le Client en contrepartie de la prestation en cause.

18.2 Exclusions de responsabilité

Quelles que soient les circonstances, BELHARRA et ses sous-traitants ne seront en aucun cas responsables envers le CLIENT :

- a) De la perte ou de la détérioration des Données ou enregistrements du CLIENT lorsque la Solution est fournie est Mode On Premise ;
- b) Des dommages indirects, même si BELHARRA a été informée de leur possible survenance. A ce titre, les Parties conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial (par exemple perte de bénéfices ou d'économies, perte de commandes ou trouble commercial quelconque, dommages consécutifs à une interruption totale ou partielle d'activité), constitue un dommage indirect et, par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation.

La responsabilité de BELHARRA ne pourra pas être engagée par le CLIENT pour toute réclamation relative à :

- a) Tout élément fourni par le CLIENT lui-même et qui est incorporé dans un Livrable ;
- b) Toute modification apportée par le CLIENT à un Livrable ;
- c) La combinaison, la mise en œuvre ou l'utilisation d'un Livrable avec d'autres produits, données ou dispositifs non fournis par BELHARRA.

18.3 Responsabilité des sous-traitants

Les exclusions et limitations de responsabilité prévues au présent article s'appliquent également aux sous-traitants de BELHARRA et représente les montants maximums de l'indemnisation à laquelle le CLIENT pourra prétendre à l'encontre, collectivement, de BELHARRA et ses sous-traitants.

19. AUDITS

BELHARRA pourra procéder par elle-même, ou par un tiers qu'elle aura habilité à cet effet, à des contrôles dans les locaux du CLIENT et/ou des sociétés du Groupe utilisant la Solution Contractuelle aux termes de l'article « *Licence d'utilisation de la Solution Contractuelle* », afin de vérifier la Volumétrie d'Utilisation et, l'absence de contournement par le Client des bases de calcul de l'Abonnement, ou de tout autre élément du prix, définies au Contrat.

A ce titre, BELHARRA, si elle a recours à un tiers, désignera un auditeur indépendant qui sera soumis à une obligation de confidentialité.

Le CLIENT s'engage à collaborer de bonne foi et sans réserve avec BELHARRA ou tout auditeur tiers ainsi désigné. Ainsi, le CLIENT facilitera notamment l'accès des auditeurs à tout document ou information ou autre élément utile au bon déroulement de la mission d'audit et lui facilitera sa mission en particulier en répondant à toute question et en lui accordant l'accès à tous les outils et moyens nécessaires à l'audit.

Le CLIENT s'engage à permettre l'accès, par les auditeurs, au lieu et terminaux depuis lesquels l'accès à la Solution Contractuelle s'effectue, aux fins de vérification de la Volumétrie d'Utilisation.

Un exemplaire du rapport d'audit sera remis au CLIENT et sera examiné conjointement par les Parties à la demande de l'une ou l'autre, les Parties s'engageant alors à se rencontrer rapidement à cet effet.

20. ASSURANCE

Les Parties s'engagent à souscrire, auprès de toute compagnie d'assurance notoire de leur choix, une assurance de nature à garantir l'ensemble des risques afférents au Contrat.

Chaque Partie remettra une copie des attestations d'assurances souscrites à la demande de l'autre Partie.

Il est contractuellement prévu que BELHARRA ne couvre pas les risques liés à la présence ou l'intrusion d'un virus ou de tout autre objet informatique de nature à créer un dysfonctionnement de la Solution Contractuelle. Dès lors, BELHARRA conseille au CLIENT de souscrire une assurance contre les risques liés à la cybercriminalité qui viendra en complément de la Responsabilité Civile souscrite par BELHARRA.

Cette assurance précise que BELHARRA est responsable de tout dommage direct (matériel et immatériel consécutif) résultant de l'exécution non-conforme et/ou de l'inexécution des obligations lui incombant au titre du Contrat, qu'elles soient accomplies par elle-même, ou par toute personne physique ou morale agissant pour son compte.

21. CONFIDENTIALITE

Aucune des Parties ne pourra révéler à un tiers, sauf autorisation préalable écrite de l'autre Partie, toute Information Confidentielle reçue, en conséquence de ou en relation avec, la réception ou la fourniture des Services. Les Parties conviennent que toute Information Confidentielle reçue de l'autre Partie ne sera utilisée que pour fournir ou recevoir les Services au titre du Contrat ou tout autre contrat entre les Parties.

L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations :

- a) Qui sont généralement accessibles au public ainsi que celles qui le deviennent, autrement qu'à la suite d'une violation du présent article ;
- b) Sont obtenues de tiers sans être soumises à une obligation de confidentialité ;
- c) Sont ou ont été, développées de manière indépendante par la Partie réceptrice de l'information ou étaient connues par cette dernière avant leur réception ;
- d) Sont généralement connues ou facilement vérifiables par des tiers ayant des compétences ordinaires en informatique, conception de programmes, programmation, ou dans le domaine d'activités du CLIENT.

Les Informations Confidentielles divulguées dans le cadre du présent Contrat sont soumises aux stipulations du présent article, tant que leur caractère confidentiel persiste, même au-delà du terme du Contrat.

Nonobstant les stipulations ci-dessus, chaque Partie sera en droit de divulguer toute Information Confidentielle de l'autre Partie à

ses assureurs ou à ses conseils juridiques, ou, si cela a été ordonné par un tribunal compétent, une autorité administrative ou une autorité de tutelle ou lorsque que la loi l'y oblige, à condition toutefois, si cela est légalement permis, d'en informer l'autre Partie par écrit, dans la mesure du possible, au moins 2 jours ouvrés à l'avance.

Nonobstant toute stipulation contraire, BELHARRA peut divulguer toute Information Confidentielle définie dans le présent article à un tiers si cela est nécessaire à la prestation des Services, pour autant que ce tiers accepte d'être lié par une obligation de confidentialité similaire. BELHARRA pourra également conserver les documents de travail sous forme imprimée et électronique pour son usage interne.

Le Contrat est strictement confidentiel et ne pourra être divulgué à un tiers par l'une des Parties sans l'approbation préalable de l'autre Partie. Tout projet de publicité, d'articles de presses ou d'autres communications relatives au Contrat sera alors soumis pour accord écrit et préalable à l'autre Partie.

Par exception au paragraphe précédent, chacune des Parties est autorisée à mentionner le nom de l'autre Partie et, le cas échéant, le logo de sa marque ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du Contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention des prospects et de la clientèle, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

22. FORCE MAJEURE

22.1 Définition des cas des force majeure

Les Parties conviennent de considérer comme cas de force majeure, les événements suivants :

- Les grèves totales ou partielles, internes ou externes à la Partie concernée,
- Les épidémies, tremblements de terre, tempêtes, inondations, incendies, explosions,
- Les guerres déclarées ou non, blocus ou embargos, émeutes, restrictions ou interdictions gouvernementales,
- Les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit,
- Les blocages des télécommunications y compris les réseaux Internet ;
- Tout autre évènement qui est considéré comme un cas de force majeure au sens du droit français et de la jurisprudence des juridictions françaises.

22.2 Conséquences de la force majeure

Si l'exécution par le Prestataire ou le CLIENT de leurs obligations telles que prévues au titre du Contrat est retardée ou empêchée, en tout ou partie, du fait de la survenance d'un cas de force majeure, tel que défini au présent article, la Partie ainsi empêchée sera exonérée, excusée et déchargée de l'exécution de ses obligations, dans la mesure où elle est compromise ou empêchée de ce fait, sans encourir la moindre responsabilité.

La Partie ainsi empêchée s'engage toutefois à notifier à l'autre Partie la survenance d'un cas de force majeure dans un délai de 3 (TROIS) jours à compter de la survenance d'un tel évènement. La Partie affectée notifiera à l'autre Partie la fin du cas de force majeure dans un délai de 3 (TROIS) jours à la date de laquelle l'évènement concerné prend fin.

Dans l'éventualité où l'une des Parties seraient empêchée d'exécuter ses obligations du fait d'un cas de force majeure, au-

delà d'une durée de 20 (VINGT) jours ouvrés, le Contrat pourrait être résilié de plein droit par chacune des Parties, par notification à l'autre Partie.

23. DUREE ET RESILIATION

23.1 Durée

Le Contrat prend effet à compter de la signature des Conditions Particulières ou à défaut :

- Pour la Solution Contractuelle : dès signature du procès-verbal d'installation ;
- Pour un service proposé par le Prestataire : à compter du règlement même partiel des sommes dues.

Le Contrat est conclu pour une durée déterminée dans les Conditions Particulières, étant convenu qu'en tout état de cause, le Contrat demeurera en vigueur au minimum jusqu'au terme d'une période d'un an suivant le 31 décembre de l'année calendaire au cours de laquelle le Go Live de la Solution Contractuelle s'est effectué. Par exemple, si le Go Live a été effectué le 5 juin 2022, le Contrat demeurera en vigueur au minimum jusqu'au 31 décembre 2023, sauf si les Conditions Particulières prévoient une durée plus longue.

A l'issue de cette période initiale, afin d'éviter toute discontinuité dans un service, le Contrat sera automatiquement et tacitement reconduit par périodes successives d'une durée d'un an, au tarif en vigueur de l'année de renouvellement indiquée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception sous préavis de 3 (TROIS) mois.

Toutes les obligations qui, par nature, perdurent au-delà de la résiliation du Contrat ou de l'annulation d'un Service ou au-delà de la date de fin d'exécution d'un Contrat, demeurent en vigueur et s'appliquent aux ayants droit et cessionnaires respectifs des parties.

23.2 Résiliation pour faute de l'autre Partie

Sans préjudice de l'exercice de toutes autres actions et droits dont chacune des Parties disposerait, le Contrat pourra être résilié de plein droit, sur simple notification écrite et sans l'accomplissement de quelque autre formalité, comme suit, par la Partie non défaillante :

- Immédiatement en cas de manquement de l'autre Partie aux stipulations des articles « *Obligation de coopération du Client* », « *Audit* » et « *Confidentialité* », un tel manquement constituant un manquement grave ;
- Dans tous les cas d'inexécution par l'autre Parties d'une quelconque de ses obligations en vertu du Contrat, autres que les cas d'inexécution visés ci-dessus, après qu'une mise en demeure par notification écrite d'avoir à remédier à cette inexécution et/ou violation soit restée infructueuse en tout ou en partie au-delà de 30 (TRENTE) jours.

23.3 Conséquences de la résiliation

A compter de la date d'effet de la résiliation, le CLIENT cessera d'utiliser la Solution Contractuelle et tous les codes d'accès à cette dernière et aux Services Applicatifs. Il s'engage à s'assurer du respect d'une telle stipulation par l'ensemble des Utilisateurs Autorisés.

24. CESSIION – SOUS-TRAITANCE

24.1 Cession

Le Contrat est conclu *intuitu personae* par chacune des Parties.

Sauf stipulation contraire du Contrat, et sans préjudice de la possibilité pour une société du Groupe CLIENT d'utiliser la Solution Contractuelle dans les cas et conditions prévues à l'article « *Licence d'utilisation de la Solution Contractuelle* », aucune des Parties ne pourra céder, transférer ou autrement rechercher à modifier ses droits et obligations sans l'accord écrit préalable de l'autre partie.

BELHARRA pourra cependant céder ses droits et obligations découlant du Contrat à toute personne morale reprenant tout ou partie de ses activités. A cet égard, BELHARRA devra en informer préalablement le Client, qui ne pourra toutefois pas s'y opposer.

24.2 Sous-traitance

Nonobstant les stipulations de l'article « *Cession* », BELHARRA est autorisée à sous-traiter tout ou partie des Services aux sous-traitants identifiés dans le Contrat et notamment dans les Conditions Particulières et/ou la Documentation.

BELHARRA demeure directement responsable envers le CLIENT de la bonne exécution des Services sous-traités.

BELHARRA s'engage à informer le Client de tout changement de sous-traitant intervenant après la signature du Contrat.

25. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Pendant la durée du Contrat et les 12 (*DOUZE*) mois suivant son expiration, le CLIENT renonce à procéder à des sollicitations d'embauche du personnel BELHARRA ou des sous-traitants de BELHARRA participant, devant participer et/ou ayant participé à l'exécution des Services, sans l'accord préalable et écrit de BELHARRA.

En cas d'embauche par le CLIENT d'un membre du personnel BELHARRA effectuée à la suite de telles sollicitations, le CLIENT s'engage à verser à BELHARRA une indemnité forfaitaire - celle-ci couvrant notamment les dépenses de sélection et de recrutement, les frais de formation et les dommages résultant des engagements déjà pris - égale aux 6 (*SIX*) derniers mois de rémunération brute du membre du personnel de BELHARRA concerné.

26. NOTIFICATIONS

Chacune des parties peut communiquer avec l'autre par des moyens électroniques. Une telle communication électronique vaut écrit signé, dès lors qu'elle est effectuée selon des procédés communément utilisés dans les relations commerciales établies avec le CLIENT.

Toute notification ou communication de l'une ou l'autre des parties doit être faite par écrit et délivrée en mains propres, ou être envoyée par lettre recommandée à l'adresse de la partie concernée spécifiée dans les Conditions Particulières, ou à toute autre adresse qui sera communiquée par écrit par la partie concernée pendant la durée du Contrat.

Toute notification ou communication envoyée par la poste sera considérée comme reçue par son destinataire 48 (*QUARANTE-HUIT*) heures après avoir été postée.

27. ABSENCE DE RENONCIATION

Le fait par l'une ou l'autre des Parties de ne pas exiger la stricte exécution du Contrat ou de l'une de ses quelconques stipulations, ou de l'exiger avec retard, ne sera pas considéré comme une renonciation à un quelconque droit ou obligation dont elle disposerait et ne sera pas considéré comme une quelconque renonciation à se prévaloir de toute violation ou inexécution postérieures de l'un quelconque des termes et conditions du Contrat.

28. INTEGRALITE

Les dispositions d'un contrat nommé expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les parties. Elles prévalent sur toutes propositions ou accords antérieurs ainsi que sur toutes autres communications entre les parties se rapportant à l'objet du contrat.

29. NON VALIDITE PARTIELLE

Si l'une quelconque des stipulations du contrat s'avérait nulle, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions.

30. LOI APPLICABLE - JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est soumis à l'application du droit français, alors même que le Client ou l'Utilisateur Autorisé serait de nationalité étrangère et/ou que le contrat s'exécuterait en tout ou partie à l'étranger. En cas de traduction en plusieurs langues, seule la version française fera foi.

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du contrat entre le CLIENT et BELHARRA seront soumises, à défaut d'accord amiable, aux tribunaux du siège social de la société BELHARRA à Bayonne, auxquels les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette clause, par accord exprès des parties, s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de demandeur ou d'appel en garantie.

En cas de litige en matière de propriété intellectuelle, seul le Tribunal judiciaire de Bordeaux sera compétent nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette compétence s'appliquera également en matière de référé.

N.B. : IL PEUT VOUS ETRE FOURNI SUR SIMPLE DEMANDE UN TIRAGE EN PLUS GROS CARACTERES DE CE DOCUMENT CONTRACTUEL.