

**CONDITIONS GENERALES DE  
PRESTATIONS  
ET DE LICENCE  
D'UTILISATION  
LOGICIEL SUPERVIZOR**



**SUPERVIZOR**

Digitized audit and internal control.

No setup. For real.

**Supervizor**, société par actions simplifiée au capital de 147 540 euros, immatriculée au RCS de Dijon, sous le numéro 508 552 411, dont le siège social est situé Iba centres d'affaires, 10 avenue Marechal Foch, 21000 Dijon, représentée par Monsieur Alban Clot en qualité de directeur général ayant tous pouvoirs aux fins des présentes.

CI-APRES DENOMMEE : « SUPERVIZOR » OU L' « EDITEUR » ,

[**CLIENT**], société [...] au capital de [...] €, enregistrée au RCS de [...] sous le numéro [...], dont le siège social est situé [...], représentée par [...] en sa qualité de [...], dument habilite aux fins des présentes,

CI-APRES DENOMMEE LE : « CLIENT » .

**SuperVizor**, édite un logiciel d'audit et de contrôle interne entièrement automatisé, dénommé « SuperVizor » ou le « Logiciel ». L'Editeur déclare qu'il est dûment habilité à consentir la présente licence d'utilisation du Logiciel.

SuperVizor est exclusivement destiné aux professionnels agissant pour les besoins de leur activité.

**Le Client** souhaite obtenir de l'Editeur une concession de droit d'usage de SuperVizor dans les termes et conditions définis au Contrat (incluant le Contrat de Licence et les Conditions Particulières (telles que définies ci-après). Toute utilisation de SuperVizor vaut acceptation du Contrat.

Le Client a bénéficié d'une démonstration avancée ou d'une prestation d'analyse à la demande, de ses données et a pu évaluer la technologie du Logiciel.

Le Client certifie l'exactitude de tous les renseignements fournis dans le cadre du Contrat. Il reconnaît avoir choisi librement SuperVizor, ainsi que l'Editeur, et avoir accepté sous sa seule responsabilité les conditions de la concession de droits d'usage telles que précisées aux Conditions Particulières. Après une phase de négociations ayant porté sur l'ensemble des documents contractuels, dont les présentes conditions, les Parties se sont rapprochées.

**Cela exposé, il a été convenu et arrêté ce qui suit:**

#### **ARTICLE 1 – Définitions**

Les termes employés au sein du Contrat et débutant par une majuscule auront la signification qui leur est donnée ci-après.

**Administrateur** : l'Utilisateur désigné par le Client et chargé spécifiquement

de l'ouverture des comptes Utilisateurs et de la gestion des Identifiants.

**Anomalie** : tout dysfonctionnement dégradant ou paralysant l'exploitation ou une ou plusieurs des fonctionnalités du Logiciel.

**Client** : tout client final autorisé par le Contrat à utiliser le Logiciel pour son propre usage et à l'exclusion de toute redistribution.

**Conditions Particulières** : les conditions spécifiques au Client dont la Durée initiale notamment, figurant dans la proposition commerciale annexée au Contrat.

**Contrat** : ensemble et par ordre de priorité les Conditions Particulières puis les Conditions Générales.

**Correction** : toute(s) correction(s) d'Anomalie, n'entraînant pas de modification substantielle des fonctionnalités, mises à disposition du Client par l'Editeur le cadre de la Maintenance.

**Développements spécifiques** : programmes informatiques, destinés à répondre aux besoins spécifiques du Client non couverts par le Logiciel et dont la réalisation est confiée à l'Editeur dans le cadre de Conditions Particulières.

**Données** : tous contenus, informations, publications, documents, contrats et, de manière générale, toutes données du Client.

**Droits de Propriété Intellectuelle** : les inventions non brevetées, les demandes de brevet, les brevets, les dessins et modèles, les copyrights, les marques commerciales, les dénominations commerciales, les noms de domaine, le savoir-faire et autres droits relatifs aux secrets industriels, et tous les autres droits de propriété intellectuelle, dérivés de ceux-ci et formes de protection similaires n'importe où dans le monde dont l'Editeur serait titulaire ou bénéficiaire.

**Durée Initiale** : la période initiale, définitive et irrévocable de licence pour laquelle le Client s'engage auprès de l'Editeur, en application du Contrat.

**Evolution** : toute mise à jour ou nouvelle version du Logiciel comprenant une nouvelle fonctionnalité ou une adaptation réglementaire, fournie dans le cadre de la Maintenance.

**Guide Utilisateur** : le document décrivant le fonctionnement et les fonctionnalités et comportant toutes ses indications d'utilisation du Logiciel remis aux Utilisateurs lors de la formation initiale.

**Identifiants** : tant l'identifiant propre de l'Administrateur et des Utilisateurs (« login ») que le mot de passe de connexion (« password »).

**Logiciel** : SuperVizor.

**Maintenance** : les prestations de maintenance corrective et les montées de version (maintenance évolutive) du Logiciel, incluses au Contrat.

**Partie(s)** : l'Editeur et le Client.

**Périmètre d'utilisation de SuperVizor** : conditions et étendue d'utilisation autorisées de SuperVizor précisées dans les Conditions Particulières, limité en chiffre d'affaires cumulé (X) et en nombre de sociétés (Y). Les Conditions Particulières d'abonnement précisent ces valeurs de la manière suivante : VX-Y (où X est le chiffre d'affaires cumulé en millions d'euros (M€)) et Y est le nombre d'entités comptables. Une tolérance de 5% est appliquée au plafond de chiffre d'affaires, c'est-à-dire que la version de l'abonnement permet d'analyser  $X \times 1,05$  M€ de chiffre d'affaires. Au-delà de cette limite, l'Editeur propose de réévaluer le plafond de chiffre d'affaires dans le cadre d'un avenant au Contrat.

**Utilisateur** : toute personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) ou

toute personne désignée et autorisée par le Client bénéficiant d'un accès au Logiciel, dans le respect du Contrat et du Périmètre d'utilisation.

## ARTICLE 2 - Documents contractuels

Les documents contractuels sont dans l'ordre de priorité décroissant :

- Les Conditions Particulières ;
- Le contrat de licence et ses avenants ;
- ses annexes.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque de ces différents documents, le document de niveau supérieur prévaudra.

Le Contrat (incluant les Conditions Particulières) ainsi que les annexes (SLA, etc.) constituent l'intégralité des engagements existant entre les Parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat et prévaut sur tout autre contrat ayant pour objet l'utilisation du Logiciel ou encore la fourniture de services équivalents (y compris les CGA figurant au dos de bon de commande par exemple).

## ARTICLE 3 – Objet

Par le Contrat, l'Editeur consent à l'Utilisateur le droit d'usage non exclusif, non cessible du Logiciel, dans les conditions ci-après développées.

## ARTICLE 4 – Date d'effet et Durée

Le Contrat prend effet à compter de sa signature pour la durée des prestations et la Durée Initiale de la licence

précisée dans les Conditions Particulières.

La licence prend effet à compter de la communication des Identifiants.

Le Contrat demeure en vigueur jusqu'au terme de la durée indiquée aux Conditions Particulières ou des périodes de renouvellement, sauf en cas de résiliation anticipée.

A l'expiration de la Durée Initiale, la licence se renouvellera par tacite reconduction par périodes de même durée, sauf :

- autre durée prévue aux Conditions Particulières ;
- dénonciation par le Client ou l'Editeur par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant l'expiration de chaque période.

## **ARTICLE 5 - Installation du Logiciel**

### **5.1 Installation, intégration et paramétrage**

L'installation, l'intégration et le paramétrage du Logiciel se déroulent à distance ou exceptionnellement sur le site du Client désigné aux Conditions Particulières. Ces prestations sont effectuées par l'Editeur selon les conditions définies aux Conditions Particulières.

### **5.2 Développements spécifiques**

L'Editeur propose, selon les conditions définies aux Conditions Particulières, une prestation de Développement spécifique adaptée aux besoins spécifiques du Client. Les Développements demandés peuvent concerner des demandes de fonctionnalités ou d'interface technique. La Maintenance des Développements spécifiques est exclue de la Maintenance du Logiciel et fera l'objet d'un devis spécifique à la demande du Client.

### **5.3 Formation**

L'Editeur propose, selon les conditions définies aux Conditions Particulières, une prestation de formation. La formation dispensée est indispensable afin de permettre une bonne utilisation du Logiciel.

### **5.4 Calendrier d'exécution des prestations**

Le calendrier de réalisation des prestations est défini dans les Conditions Particulières. Le calendrier fourni lors du kick off du projet, a, sauf stipulation contraire, un caractère indicatif.

## **ARTICLE 6 - Conditions d'utilisation de SuperVizor**

La présente licence est accordée au Client aux conditions suivantes :

Le Client bénéficie d'un droit d'usage strictement personnel, non exclusif, non cessible et non transférable, concédé par l'Editeur pour la durée d'abonnement et le Périmètre d'utilisation convenus aux Conditions Particulières.

Le Logiciel sera utilisé sur le site désigné aux conditions Particulières.

Tout changement de site doit être soumis à l'accord préalable de l'Editeur, celui-ci étant tenu de répondre dans le mois de la demande qui lui est faite.

La mise en réseau du Logiciel est formellement interdite.

Le Client est expressément autorisé à exploiter le Logiciel pour ses besoins propres et, le cas échéant pour les besoins des sociétés de son groupe, définies au Périmètre d'utilisation convenu aux Conditions Particulières.

Le Client peut bénéficier d'une option d'extension du Périmètre d'utilisation, selon les tarifs indiqués dans la proposition commerciale. La levée de

l'option peut intervenir par tout moyen, y compris par courrier électronique. Toute autre modification ou extension du Périmètre d'utilisation nécessiterait la conclusion d'un avenant entre les Parties.

La licence est incessible sans accord exprès préalable de l'Editeur sauf à un successeur du Client dans son activité. Tout cessionnaire autorisé devra respecter les conditions de la présente licence ce dont le Client se porte personnellement garant.

L'Editeur aura la possibilité de céder la Licence ou tout ou partie des droits qu'il détient au titre du Contrat à tout tiers, avec faculté de substitution.

#### **ARTICLE 7 - Propriété intellectuelle**

La licence ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur le Logiciel, qui demeure la propriété entière et exclusive de l'Editeur.

L'Utilisateur s'oblige à respecter les mentions de propriété figurant sur le Logiciel, les supports ou la documentation.

Le Client s'interdit formellement de reproduire de façon permanente ou provisoire le Logiciel en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme, y compris à l'occasion du chargement, de l'affichage, de l'exécution, de la transmission ou du stockage du Logiciel.

Le Client s'interdit de traduire, d'adapter, d'arranger ou de modifier le Logiciel, de l'exporter, de le fusionner avec d'autres logiciels.

L'Editeur se réserve expressément le droit exclusif d'intervenir sur le Logiciel pour lui permettre d'être utilisé conformément à sa destination et notamment pour en corriger les erreurs.

La Maintenance est incluse dans la redevance de licence.

L'Utilisateur s'interdit donc formellement d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur le Logiciel.

Conformément aux dispositions de l'article L 122-6-1, II du Code de la propriété intellectuelle, le Client est autorisé à effectuer une unique copie du Logiciel à usage de sauvegarde. Cette copie ne pourra être utilisée qu'en cas de défaillance de l'exemplaire du Logiciel remis au Client. Cependant, l'Editeur doit en être préalablement tenu informé.

Le Client peut également obtenir auprès de l'Editeur, les informations nécessaires à l'interopérabilité de SuperVizor avec d'autres logiciels ou logiciels créés de façon indépendante. Les informations nécessaires à l'interopérabilité de SuperVizor seront fournies au Client à sa demande selon les modalités convenues entre les Parties. Il est expressément convenu que les informations obtenues par le Client ne peuvent être :

- ni utilisées à des fins autres que la réalisation de l'interopérabilité de SuperVizor ;
- ni communiquées à des tiers, sauf si cela est nécessaire à l'interopérabilité de SuperVizor ;
- ni utilisées pour la mise au point, la production ou la commercialisation d'un logiciel, dont l'expression est substantiellement similaire ou pour tout autre acte portant atteinte aux droits d'auteur.

D'une manière générale, le Client est seul responsable des conséquences dommageables qui pourraient résulter d'une telle interopérabilité.

#### **ARTICLE 8 – Garantie**

L'Editeur garantit la conformité du Logiciel à sa documentation.

La garantie est exclue dans le cas où le Client n'a pas respecté les conditions

d'utilisation précisées dans la documentation ou s'il est intervenu lui-même ou a fait intervenir un tiers sur le Logiciel.

L'Editeur garantit qu'il est titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant de conclure la présente licence et que celle-ci n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits de tiers. Il garantit de même que le Logiciel est entièrement original et n'est constitutif en tout ou en partie ni de contrefaçon, ni de concurrence déloyale.

L'Editeur sera tenu de dédommager le Client de l'intégralité des conséquences financières de toute action en contrefaçon ou autre qui serait dirigée à l'encontre du Client à raison de l'utilisation du Logiciel. Par conséquent, si tout ou partie du Logiciel est reconnu constituer une contrefaçon ou une autre violation de droit de propriété intellectuelle, l'Editeur devra, selon son choix, soit lui procurer un autre logiciel ayant les mêmes fonctions, soit obtenir à ses frais le droit pour le Client de continuer à utiliser le Logiciel, ou bien rembourser le Client du prix perçu au titre du Logiciel.

De son côté, le Client s'engage à signaler immédiatement à l'Editeur toute contrefaçon du Logiciel dont il aurait connaissance, l'Editeur étant alors libre de prendre les mesures qu'il jugera appropriées.

## **ARTICLE 9 – Maintenance du Logiciel**

### **9.1. Support – Help Desk**

L'Editeur apporte durant toute la durée du Contrat une assistance à l'utilisation dans les conditions définies aux SLA figurant en Annexe.

L'assistance offre une aide à la prise en main et à l'utilisation des fonctionnalités de SuperVizor.

### **9.2. Maintenance corrective**

Tout Utilisateur autorisé peut signaler sans délai au Editeur toute Anomalie de

SuperVizor, à l'adresse indiquée en Annexe. Le service de Maintenance est décrit aux SLA figurant en Annexe.

L'Editeur s'engage à prendre en compte les demandes d'intervention émises par le Client dans les conditions décrites aux SLA figurant en annexe.

L'Editeur met à disposition du Client un Guide Utilisateur. Ne constituent pas des Anomalies les éventuels problèmes de mise en œuvre des instructions du Guide Utilisateur par les Utilisateurs.

En cas d'Anomalies, sauf dans les cas pour lesquels sa responsabilité ne saurait être engagée et en dehors des heures non ouvrées, l'Editeur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer une reprise de SuperVizor dans les meilleurs délais à compter du signalement effectué par le Client, les heures ouvrées s'entendant des heures d'accessibilité à l'assistance technique visée aux SLA. L'Editeur n'est pas responsable de la Maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation de SuperVizor de manière non conforme à sa destination ou au Guide Utilisateur ;
- modification non autorisée de SuperVizor par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations non financières au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec SuperVizor
- défaillance des réseaux de communication électronique et électrique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration ou inaccessibilité due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation de SuperVizor.

### **9.3. Maintenance évolutive**

L'Editeur s'engage à faire évoluer SuperVizor pour tenir compte de l'évolution des meilleurs standards techniques et des besoins du marché.

L'Editeur tiendra compte des remontées d'informations et attentes exprimées par les Utilisateurs.

L'Editeur s'engage à maintenir en toute époque les fonctionnalités et caractéristiques de SuperVizor, y compris dans le cadre des Evolutions.

### **9.4 Maintenance des Développements spécifiques**

Les prestations de maintenance des développements spécifiques peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'un contrat spécifique.

## **ARTICLE 10 – Responsabilité**

La responsabilité de l'Editeur pourra être engagée, dans les conditions de droit commun, à raison des dommages directs et prévisibles subis par le Client.

L'Editeur prendra en charge la correction des erreurs ou le remplacement du Logiciel défectueux, à l'exclusion de tout autre préjudice indirect, notamment lié à l'indisponibilité du Logiciel, quelle qu'en soit la durée.

SuperVizor est un outil de prévention de risques et d'audit interne et ne peut en aucun cas se substituer aux instances décisionnelles du Client. Le Client utilise le Logiciel et les résultats obtenus par la mise en œuvre du Logiciel sous sa responsabilité exclusive, sans recours possible contre l'Editeur. Notamment, la responsabilité de l'Editeur ne saurait être engagée à raison d'erreurs, quelle qu'en soit la cause, dans les résultats obtenus, qu'il appartient au Client de vérifier. Le Client a conscience que SuperVizor est un service qui ne garantit pas la

détection de toutes les erreurs qui pourraient se trouver dans les données du Client, et notamment les fraudes et les erreurs fiscales. En conséquence, la responsabilité de l'Editeur ne pourra pas être engagée notamment en cas de redressement fiscal du Client ou de fraude ou d'erreur non détectée.

L'Editeur dégage toute responsabilité ou garantie relative à l'adéquation de SuperVizor aux besoins du Client.

L'Editeur ne saurait de même être tenu responsable de la destruction accidentelle des données du Client, qu'il lui appartient de sauvegarder.

Par ailleurs, le Client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

En cas de condamnation de l'Editeur, il est toutefois convenu que sa responsabilité sera limitée d'un commun accord au montant annuel de la redevance de licence. Par conséquent, la responsabilité maximum globale et cumulée de l'Editeur vis-à-vis du Client, ne pourra pas dépasser le plafond visé ci-dessus. La présente clause répartit le risque entre les Parties. Elle s'applique quelle que soit l'obligation en cause. Les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de réparation qui en résulte.

La présente clause reste applicable en cas de nullité, de résolution, de résiliation ou de caducité de tout ou partie du Contrat.

## **ARTICLE 11 – Assurances**

Les Parties ont souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de leur activité. L'Editeur s'engage à donner tout justificatif au Client si celui-ci lui en fait la demande expresse.

L'Editeur s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du Contrat et à en apporter la preuve sur demande de l'autre Partie.

#### ARTICLE 12 - Conditions financières

Le Client s'engage à payer le prix des prestations et une redevance de licence dont le montant est précisé aux Conditions Particulières.

Par défaut, le délai de paiement de toute facture est de trente (30) jours, date de facture.

Le prix du Support et de la Maintenance sont compris dans la redevance. Toutes autres prestations (mise en œuvre, intégration, paramétrage ou formation...) sont facturées séparément par l'Editeur.

Toute prestation supplémentaire non prévue au Contrat peut être facturée par l'Editeur.

En particulier, en cas de dépassement des conditions d'utilisation précisées dans les Conditions Particulières, une facturation complémentaire s'appliquera au tarif d'extension de consommation en vigueur défini dans les Conditions Particulières.

A défaut de précisions aux Conditions Particulières, les redevances de licence incluant la Maintenance sont perçues annuellement, selon les modalités prévues aux Conditions Particulières.

Les prix et redevances s'entendent hors taxes et hors frais éventuels de déplacement. Le Client remboursera à l'Editeur les dépenses raisonnables de déplacement, logement, repas et dépenses connexes qui auront été engagées par le personnel de l'Editeur dans le cadre des prestations fournies en vertu du Contrat. Les frais de déplacement sont facturés en sus :

Soit sur la base des décomptes mensuels suivants :

- frais de séjour (Hôtel, petit déjeuner, repas) : frais raisonnables et réels sur justificatifs ;

- transport : frais réels sur justificatifs, frais de déplacement des intervenants. Soit sur la base des barèmes de prise en charge du Client qui devra alors les communiquer à l'Editeur avant toute intervention.

A partir de la date d'expiration de la Durée Initiale, la redevance est susceptible de varier en fonction de l'évolution de l'indice Syntec par application de la formule suivante :

$P = P_0 \left( \frac{S}{S_0} \right)$  où :

P = Prix après révision

$P_0$  = Prix d'origine

$S_0$  = Indice SYNTEC, ou tout nouvel indice qui lui serait officiellement substitué, publié à la date de signature du Contrat

S = Le plus récent indice SYNTEC, ou tout nouvel indice qui lui serait officiellement substitué, connu à la date de révision

Toute contestation devra être signifiée et motivée dans un délai de 15 jours par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toute période de concession de droit d'usage commencée est intégralement due.

Sans préjudice de la résiliation du Contrat, tout défaut de paiement même partiel d'une quelconque somme due au titre du Contrat pourra entraîner de plein droit et sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, la perception d'intérêts de retard calculés sur le montant H.T. de l'impayé du jour de son échéance au jour du règlement au taux de 1,5 % par mois. Tout mois commencé est dû en entier. Les intérêts dus pour une année entière porteront intérêts au même taux conformément à l'article 1343-2 du Code civil. L'Editeur aura droit également à une indemnité forfaitaire

pour frais de recouvrement de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés seront supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, l'Editeur pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justificatif.

#### **ARTICLE 13 – Confidentialité**

Les Parties s'engagent à titre de clause de confidentialité, pendant toute la durée du Contrat et sans limitation de durée après l'expiration de celui-ci, pendant une durée de cinq (5) années après l'expiration du présent contrat, pour quelque cause que soit, à la confidentialité la plus totale, en s'interdisant de divulguer, directement ou indirectement, quelques informations, connaissances ou savoir-faire que ce soient concernant leur co-contractant et leurs modalités de fonctionnement, auxquels ils auraient pu avoir accès dans le cadre de l'exécution du Contrat, à moins que lesdites informations, connaissances ou savoir-faire ne soient tombés dans le domaine public ou que leur divulgation soit rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

#### **ARTICLE 14 - Protection des données personnelles**

Les données personnelles ne seront utilisées que dans le cadre du contrat et non à d'autres fins, conformément au RGPD (Règlement général sur la protection des données personnelles) entré en vigueur le 25 mai 2018.

#### **ARTICLE 15 - Cessation du Contrat**

Sans qu'il y ait besoin d'aucune formalité judiciaire, le Contrat peut être

résilié de plein droit, si bon semble à l'Editeur, dans les cas suivants :

- non-respect de l'un des engagements pris au Contrat et notamment le défaut de paiement d'une échéance ou de toute somme due en vertu du Contrat ;
- modification de la situation du Client et notamment décès, redressement judiciaire, liquidation amiable ou judiciaire, cessation d'activité, cession totale ou partielle du fonds de commerce, de parts ou d'actions du Client, changement de nature juridique, financière ou autre concernant la structure, l'actionnariat, les statuts, les activités ou les biens du Client et susceptibles d'influer défavorablement sur son activité, son patrimoine ou sa situation économique ou financière ou sa capacité à remplir ses obligations au titre du Contrat.

Dans l'hypothèse où l'un des cas susvisés venait à se réaliser, le Client cessera d'utiliser le Logiciel.

Il est rappelé que les redevances convenues sont calculées en fonction de la Durée Initiale et des éventuelles reconductions. En conséquence, la résiliation fautive du Contrat entraîne de plein droit, au profit de l'Editeur, le paiement par le Client ou ses ayants droit, en réparation du préjudice subi en sus des redevances impayées et de leurs accessoires, d'une indemnité égale aux redevances restant à échoir au jour de la résiliation.

En cas de cessation de la licence et ce quelle qu'en soit la cause, le Client remettra immédiatement à l'Editeur le ou les exemplaires du Logiciel, la documentation, la copie de sauvegarde en sa possession.

Il s'interdit formellement d'en effectuer ou conserver copie, en tout ou en partie, sous peine de contrefaçon.

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la

défaillance ne pourra, faire exécuter lui-même l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante. Le créancier de l'obligation pourra toutefois demander en justice que la Partie défaillante avance les sommes nécessaires à cette exécution.

#### ARTICLE 16 – Divers

Le Client agit en son nom propre et pour son propre compte. Il n'a ni le pouvoir, ni l'autorisation d'engager l'Editeur de quelque façon que ce soit. Aucune des stipulations du Contrat ne peut être interprétée comme créant entre le Client et le Editeur un mandat, une filiale, une relation d'agent ou d'employé à employeur.

La responsabilité des Parties sera entièrement dérogée si l'inexécution par l'une d'entre elles, d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge, résulte d'un cas de **force majeure**. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français. En cas de survenance d'un tel événement, la Partie qui le subira ne sera toutefois exonérée de l'obligation affectée que pendant la durée de l'événement en cause, toutes les autres obligations à sa charge restant en vigueur. La Partie qui subira un tel événement sera tenue d'informer par écrit l'autre Partie de cet événement dans les trois (3) jours de sa survenance, ainsi que d'exécuter l'obligation qu'elle aura été empêchée d'exécuter dès que l'événement en cause aura pris fin. Si la durée de cet empêchement excède quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs, les Parties devront se concerter dans les huit (8) jours suivant le terme de ce délai pour examiner de bonne foi si le Contrat doit

se poursuivre ou prendre fin. En cas de désaccord et/ou d'empêchement persistant au terme de ces huit (8) jours, la Partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit de résilier le Contrat sans préavis.

Le Contrat (incluant les Conditions Particulières) ainsi que les annexes constitue l'intégralité des engagements existant entre les Parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat et prévaut sur tout autre contrat ayant pour objet l'utilisation du Logiciel.

En cas de nullité d'une stipulation du Contrat, les autres stipulations resteront en vigueur. Les Parties s'entendront alors pour adopter une nouvelle stipulation qui se substituera à la stipulation concernée.

Le Client autorise expressément l'Editeur à faire mention du nom et/ou de la marque du Client à titre de référence commerciale, et à les reproduire sur ses documents promotionnels.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas exiger l'application d'une clause quelconque du Contrat ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits qu'elle tient du Contrat.

Toutes les actions judiciaires à l'encontre de l'Editeur, sauf dispositions contraires d'ordre public, doivent être introduites dans un délai d'un (1) an à compter de la première réclamation ou du manquement.

#### ARTICLE 17 – Cession

Les Parties pourront céder ou transférer tout ou partie du Contrat ou des droits et obligations en découlant sous quelque forme que ce soit dans le

cadre d'un apport partiel d'actifs, d'une fusion, acquisition, transmission universelle de patrimoine, cession du fonds de commerce après avoir obtenu l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

L'Editeur pourra céder les actifs ainsi que les droits et obligations du Contrat afférents à la licence à un organisme de financement intervenant uniquement à titre financier ; le suivi commercial et la responsabilité technique du Contrat restant à la charge de l'Editeur dans le cadre des obligations mentionnées au Contrat, l'Editeur restant dès lors l'interlocuteur du Client. Le Client sera informé par tout moyen de cette substitution et s'engage en conséquence à signer les conditions contractuelles de ce dernier.

#### **ARTICLE 18 - Droit applicable - Langue du contrat – Différends**

De convention expresse entre les parties, le présent contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les quinze jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux Parties.

La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les Parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable.

Toutefois, si au terme d'un délai quatre-vingt-dix (90) jours, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

TOUT LITIGE RELATIF A LA CONCLUSION, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA CESSATION DU PRESENT CONTRAT SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DE PARIS EXCLUSIVEMENT COMPETENT, Y COMPRIS EN REFERE, NONOBTANT L'APPEL EN GARANTIE OU LA PLURALITE DE DEFENDEURS.

## **Article 1. Objet et cadre de ce document**

L'objet de ce « Service Level Agreement » (ci-après « SLA ») est de définir le périmètre de référence pour la fourniture du support technique et de l'assistance Utilisateur par le Centre d'aide).

Le cadre de ce SLA permet aussi de définir les méthodes d'interaction entre l'Editeur et le Client.

Sauf disposition contraire dans le présent texte, les termes utilisés dans ce SLA auront la signification qui leur est attribuée dans le Contrat.

## **Article 2. Validité et durée du SLA – Modifications ou substitutions du SLA**

Ce SLA entre en application et prend fin simultanément avec le Contrat auquel il est rattaché.

SuperVizor se réserve la possibilité de le modifier ou remplacer à tout moment durant la période couverte par le Contrat sans régression du service pour le Client. Les modifications apportées au SLA ou le nouveau SLA remplaçant le précédent, entreront toujours en vigueur pour une période de temps indéterminée, ou jusqu'à la modification ou remplacement suivant et quoiqu'il en soit, pour la durée du Contrat.

## **Article 3. Description du Service**

### **3.1 Horaires**

Le Service est disponible du lundi au vendredi de 9h30 à 18h, les jours ouvrables du calendrier français, hors jours fériés.

### **3.2 Réception et enregistrement des demandes**

Les demandes sont reçues sous trois formes :

- Dépôt d'un ticket sur le site du Centre d'aide SuperVizor : <http://help.SuperVizor.fr>
- Courrier électronique à l'adresse [support@SuperVizor.fr](mailto:support@SuperVizor.fr)
- Utilisation de la fonctionnalité « Signaler un problème » du Logiciel

Les demandes doivent être effectuées par un interlocuteur identifié du Client, et ayant souscrit un accès au Centre d'aide.

Trois types de demande sont retenus :

- type 1 : assistance Utilisateur (demandes d'informations),
- type 2 : support technique (avis de problème),
- type 3 : demandes d'évolution.

Pour chaque demande, le Centre d'aide de l'Editeur crée un ticket sur un site dédié (<http://help.SuperVizor.fr>) et assigne le numéro de ticket à la demande.

Informations à fournir lors d'une demande

- ID Client et nom de l'entreprise
- Nom du contact, numéro de téléphone, courrier électronique
- Numéro de ticket support s'il s'agit d'une demande existante et en cours de traitement
- Nom du Logiciel, numéro de version
- Numéro de version de système d'exploitation
- Description détaillée de la question ou du problème. Dans le cas du signalement d'un problème, indiquer les étapes permettant de reproduire le problème
- Toute information relative à des échanges antérieurs concernant la question ou le problème à traiter
- 

### **3.3 Assistance Utilisateur (demande d'information)**

#### **3.3.1 Signalement et enregistrement**

Le Centre d'aide traite les demandes d'information (appels de type 1). Elles sont communiquées au Centre d'aide et enregistrées suivant les termes décrits dans le paragraphe 3.2

#### **3.3.2 Evaluation et affectation**

Le Centre d'aide effectue une évaluation de la demande, et apporte au demandeur une première réponse sous un délai de 1 jour ouvré après réception de la demande. Cette première réponse a pour but :

- d'accuser réception de la demande
- d'apporter la réponse si celle-ci peut être traitée immédiatement

#### **3.3.3 Suivi et gestion de la demande**

Le Centre d'aide informe le demandeur de l'évolution de la réponse, et des problèmes éventuellement rencontrés. Ces informations sont communiquées au demandeur par mail. Ce mail contient un lien vers le ticket correspondant sur le site du Centre d'aide SuperVizor.

#### **3.3.4 Procédure de clôture**

La réponse définitive à la demande est transmise au demandeur dans les délais annoncés. En l'absence de nouvelle demande du demandeur sur la réponse apportée sous un délai de 2 jours ouvrés, le Centre d'aide prononce la clôture de la demande.

### **3.4 Support technique**

#### **3.4.1 Périmètre**

Sont exclues des prestations de support prévues au Contrat, et donnent lieu à une facturation complémentaire au tarif en vigueur de l'Editeur, les interventions ou prestations :

- relatives à tout type de paramétrage des services ;

- lié à une utilisation des services par une personne non autorisée par le Client ou que le Client n'est pas autorisé à habiliter à utiliser les services au titre des présentes ;
- consécutives à des modifications du Client ou d'un tiers sur les services ou effectués sans autorisation expresse et préalable de l'Editeur ;
- liées à une utilisation des services non conforme à la documentation et/ou aux termes et conditions des présentes ;
- rendues nécessaires par le non-respect des prescriptions écrites faites par l'Editeur au Client, en particulier celle relatives au prérequis de la configuration spécifiée sont le respect est nécessaire à l'utilisation des services ;
- dues à des incidents ou anomalies de la configuration spécifiée ou des matériels et/ou logiciels tiers, pour lesquels l'Editeur n'assume pas le support ou la maintenance ;
- dues à la réalisation de développements ou de paramétrages de la configuration spécifiée du Client ;
- dues au changement de tout ou partie de la configuration spécifiée rendant celle-ci par suite non compatibles avec les Services, objet du présent Engagement de niveau de service, sauf agrément préalable de l'Editeur ;
- concernant un diagnostic et/ou toute rectification de problèmes ne provenant pas du Logiciel ;
- rendues nécessaires pour réparer les dommages provenant d'incendies, d'explosions, de catastrophes naturelles, de dégâts des eaux, de faits de guerre, d'émeutes et/ou d'attentats, sauf agrément préalable de l'Editeur ;
- rendues nécessaires pour réparer des détériorations provoquées par un usage abusif, des négligences ou erreurs de manipulation du Client ;
- rendues nécessaires ou plus difficiles en raison du défaut de recours par le Client à la plus récente version du Logiciel qui lui aura été proposée par l'Editeur
- réalisées par l'Editeur alors que le Client n'a pas réglé tout ou partie du montant de la redevance de services due à l'Editeur.

Le Centre d'aide n'est soumis à aucune obligation d'assurer le Support technique du Logiciel dans les cas suivants :

- Si le client ne fournit pas à l'Editeur les informations nécessaires permettant de comprendre le problème. En particulier s'il ne fournit pas à l'Editeur les données comptables ayant été à l'origine du problème, en utilisant la fonctionnalité « Signaler un problème » décrite dans le Guide utilisateur du Logiciel
- S'il est manifeste que le client utilise de façon abusive le Support technique, notamment lorsqu'il effectue des demandes de support récurrentes qui montrent qu'il ne dispose pas des connaissances suffisantes sur le Logiciel pour en assurer une utilisation conforme. L'Editeur pourra proposer dans ce cas au client de suivre une formation payante complémentaire concernant le Logiciel.
- Si le nombre de lignes par fichier importé et analysé par le Logiciel pour une analyse donnée atteint ou dépasse vingt millions (20 000 000)

### **3.4.2 Signalement et enregistrement**

Les incidents Logiciels correspondent aux appels de type 2. Ils sont communiqués au Centre d'aide et enregistrés suivant les termes présentés paragraphe 3.2 (Réception et enregistrement des demandes).

La définition des niveaux de priorité pour les incidents est la suivante :

Priorité 1 (Bloquant)	Système ou applicatif bloqué ou incorrect, ne permettant pas l'utilisation du Logiciel
Priorité 2 (Important)	Problème ne permettant pas le fonctionnement normal d'une partie du Logiciel
Priorité 3 (Mineur)	Problème sans gravité, n'ayant pas d'impact sur le fonctionnement opérationnel du Logiciel

Le niveau de priorité est proposé par le demandeur lors de l'appel, et est confirmé par le Help Desk, lors de l'accusé de réception de l'appel.

La priorité par défaut est de niveau 2.

### 3.4.3 Evaluation et affectation

Le Centre d'aide effectue une étude d'impact du problème et apporte au demandeur une première réponse à la demande. Cette première réponse a pour objectif :

- d'accuser réception de la demande
- d'informer le demandeur de la suite donnée
- d'informer de la date d'intervention, en cas de problème urgent ou important

Le délai maximum pour apporter une solution à un incident est fonction du niveau de priorité attribué. Il se décompte à partir de l'accusé de réception de la demande, lequel doit intervenir dans les 24 heures suivant la demande quelle que soit la forme de réception de la demande (création d'un ticket sur le site du Centre d'aide, courriel à [support@SuperVizor.fr](mailto:support@SuperVizor.fr) ou utilisation de la fonctionnalité « Signaler un problème »), par courriel à l'adresse de l'utilisateur. A défaut d'accusé de réception dans ce délai, le délai se décompte à partir de la date d'émission de la demande.

Le tableau suivant présente le niveau de service associé au règlement d'un incident.

Actions	Délais		
	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3
Correction ou solution de contournement	2 jours ouvrés	10 jours ouvrés	20 jours ouvrés
Correction après solution de contournement	10 jours ouvrés	version suivante	version suivante

### 3.4.4 Mise en œuvre de la correction

La correction ou la solution de contournement est effectuée selon les cas :

- par des renseignements téléphoniques
- par une action de télémaintenance
- par un déplacement sur site

Si la correction apportée fait l'objet d'une version intermédiaire, celle-ci est intégrée dans la prochaine version de l'application, afin d'être déployée sur tous les sites.

### **3.4.5 Suivi et gestion de l'incident**

Le Centre d'aide informe le demandeur de l'évolution de la résolution de l'incident, et des problèmes éventuellement rencontrés. Les points clés liés à la résolution de l'incident, et faisant l'objet d'une information au demandeur sont les suivants :

- Accusé de réception de la demande
- Date de mise en œuvre d'une solution de contournement
- Date de correction de l'incident (déplacement ou télémaintenance).

Ces informations sont communiquées au demandeur dans le ticket correspondant, sur le site du Centre d'aide. Chaque nouvelle information déposée dans le ticket sur le site du Centre d'aide est également transmise par mail au demandeur.

### **3.4.6 Procédure de clôture**

Les personnes à l'origine de la détection de l'incident sont informées par le Centre d'aide de la correction effectuée (ou solution de contournement) et de sa mise en production.

Lors de la correction, après une période probatoire d'une durée de 5 jours ouvrés, le SuperVizor prononce la clôture de l'incident.

## **3.5 Demandes d'évolution – Développements Spécifiques**

### **3.5.1 Périmètre**

Les demandes d'évolutions liées à des changements légaux ou réglementaires (par exemple modification d'un taux de TVA) ayant un impact sur les points de contrôles existant dans le Logiciel sont prises en charge dans le cadre du Contrat. Toute autre évolution est classifiée selon la typologie décrite ci-dessous au paragraphe 3.5.3, y compris la création de nouveaux points de contrôle, qu'ils concernent des modifications légales et réglementaires ou non.

### **3.5.2 Demande initiale d'évolution et de Développements Spécifiques**

Les demandes d'évolution et de Développements Spécifiques correspondent aux appels de type 3. Elles sont communiquées au Centre d'aide et enregistrées suivant les termes présentés au paragraphe 3.2 (Réception et enregistrement des demandes).

La définition des niveaux de priorité pour les demandes de changements est la suivante :

Priorité 1	Evolution urgente : évolution liée à un changement non prévu, ayant une cause externe au client, à la suite duquel le Logiciel ne répond plus au besoin
Priorité 2	Evolution non urgente

Une cause externe au Client peut être une modification de la réglementation fiscale, ou une modification d'un système interfacé avec le Logiciel.

Le niveau de priorité est proposé par le demandeur lors de l'appel, et est confirmé par le Centre d'aide, lors de la transmission de l'étude de faisabilité. La priorité par défaut est de niveau 2.

### 3.5.3 Réponse à la demande d'évolution et de Développements Spécifiques

La réponse à une demande d'évolution est effectuée par l'intermédiaire d'une étude d'impact, qui débouche sur une proposition technique et financière de réalisation, incluant une estimation des charges et un délai de mise en œuvre.

L'étude d'impact indique une première estimation de charges, et le type de l'évolution demandée. On distingue trois types d'Evolution :

- Type 1 : évolution répondant à un besoin spécifique du client qui ne peut pas être intégré dans les futures versions commerciales du Logiciel
- Type 2 : évolution proposée par le Client qui pourra être intégrée dans les futures versions commerciales du Logiciel
- Type 3 : évolution demandée par le Client qui pourra être intégrée dans les futures versions commerciales du Logiciel, et pour laquelle l'apport métier du client dans l'analyse est indispensable

A l'issue de cette étude d'impact, une proposition technique et financière est transmise au Client.

### 3.5.4 Exemples et qualification des évolutions (Développements Spécifiques) envisageables de la part du Client

- Type 1 :
  - o évolution et ajustement des contrôles liés aux spécificités du plan de comptes groupe du Client
  - o nouveaux contrôles liés à des spécificités de processus qui ne concernent que le Client
  - etc.
- Type 2 :
  - o affichage des enjeux en devise pour le reporting
  - o ajustement de contrôles ou nouveaux contrôles s'appuyant sur de nouvelles taxes, taux de TVA, modalités de comptabilisation spécifiques par pays par rapport au plan de comptes groupe

- etc.
- Type 3 :
  - ajustement de contrôles ou nouveaux contrôles s'appuyant sur de nouvelles taxes, taux de TVA, modalités de comptabilisation spécifiques par pays par rapport au plan de comptes local
  - intégration d'un nouveau plan de comptes local et des schémas de comptabilisation associés sur la base des données fournies par le Client (correspondance entre le plan de comptes local et le plan de comptes français ; correspondance entre les schémas comptables locaux et les schémas comptables français)
- etc.

#### **Article 4. Tarification du Service**

Le coût du service de Maintenance correspondant aux fonctionnalités et contenu standard du Logiciel est inclus dans la redevance de licence du Logiciel indiquée sur la proposition commerciale.

La Maintenance des Développements Spécifiques est facturée annuellement, pour un montant correspondant à 20% du montant facturé pour les prestations de développement et la mise en œuvre de ces Développements Spécifiques.

## Annexe Proposition commerciale