

# Conditions Particulières de Licence Progiciel & Droit d'usage mensuel (incluant le Support et l'accès aux Services hébergés)

Les Conditions Particulières de Licence Progiciel et « Droit d'usage mensuel » applicables comme faisant partie intégrante du Contrat sont celles figurant aux présentes, en fonction de ce qui est précisé dans la Proposition commerciale.

## 1. Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions et les modalités selon lesquelles FASTMAG accorde au Client qui l'accepte, un droit personnel, non cessible, non transmissible et non-exclusif, d'utiliser le Progiciel, tel que décrit à la Proposition commerciale, conformément à sa destination, et pour les besoins visés aux présentes. Les présentes Conditions Particulières sont soumises aux Conditions Générales. Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des Conditions Générales référencées dans la Proposition commerciale.

## 2. Définitions

- « **Versions** » : désigne le Progiciel intégrant de nouvelles fonctionnalités par rapport à la précédente Version dudit Progiciel.

Il est d'ores et déjà précisé que seules les Versions N, N-1 et N-2 sont maintenues par FASTMAG au titre du présent contrat, la Version N étant la dernière en date.

- « **Mise à jour** » : désigne les formulations successives d'une même Version du Progiciel mises en service par FASTMAG à la suite de corrections d'éventuelles adaptations ou d'éventuelles évolutions techniques et fonctionnelles mineures.

## 3 Conditions de Licence

### 3.1 Description du Progiciel – Périmètre d'utilisation

Le Progiciel concédé en licence au Client aux termes des présentes Conditions Particulières est décrit dans la Proposition commerciale.

Il en est de même des éventuelles dispositions particulières relatives au périmètre d'utilisation, notwithstanding celles prévues aux Conditions Générales.

### 3.2 Livraison – Set-up

FASTMAG assure:

- la livraison du ou des exemplaire(s) du Progiciel ;
- l'installation des Services hébergés.

L'installation des Services hébergés fera l'objet d'une Proposition commerciale prévue à cet effet.

Dans l'hypothèse où le Client souhaite une installation « *on premise* », ce qui sera mentionné à la Proposition commerciale, le Client pourra bénéficier de l'assistance de FASTMAG pour réaliser ces opérations. Ces services feront alors l'objet d'une Proposition commerciale correspondante.

### 3.3 Conformité

Le Client effectuera le contrôle de conformité du Progiciel sur la base du référentiel de conformité constitué de la Documentation, et ce, conformément aux dispositions des Conditions Générales.

## 4. Conditions de Support

### 4.1. Périmètre

Les services de support du Progiciel sont assurés aux horaires indiqués dans les Conditions Générales et comprennent :

- a) une assistance téléphonique à l'utilisation du Progiciel et à l'exécution des opérations d'entretien courant de celui-ci qui incombent au Client, ces dernières étant précisées dans le manuel utilisateur que le Client a en sa possession, dans les conditions suivantes :
  - (i) FASTMAG s'efforcera, du mieux possible, eu égard aux informations fournies par le Client, de donner par téléphone la solution aux problèmes posés en fournissant au Client les informations sur les procédures à suivre,
  - (ii) afin d'optimiser l'efficacité de l'assistance technique téléphonique, qui ne peut être que limitée en terme de durée, le Client s'oblige à préparer au mieux son appel et, en particulier, à se trouver à proximité de tous les éléments susceptibles d'aider FASTMAG dans le diagnostic (Documentation, matériel, logiciel...);
- b) la correction des Anomalies du Progiciel, uniquement si cette anomalie est reproductible, y compris et au besoin par la fourniture d'une solution de contournement,
- c) la fourniture des nouvelles Versions et/ou Mises à jour du Progiciel, ce sur demande du Client et sous réserve que ces dernières soient compatibles avec le Matériel et la configuration logicielle du Client telle que définie dans la Proposition commerciale,
- d) seules les dernières Versions (telles que définies dans la définition de « Version ») sont maintenues, et ce, dans la limite où les logiciels et les outils de tiers livrés avec le Progiciel sont eux-mêmes maintenus par leur fournisseur,
- e) la mise à jour de la Documentation par téléchargement,
- f) un service de télé-assistance à condition que le Client se soit doté des éléments techniques nécessaires (ligne téléphonique, accès Internet) afin que FASTMAG puisse se connecter sur l'installation du Client dans les meilleurs délais.

En tout état de cause, le Client s'efforcera de faciliter l'intervention de FASTMAG, notamment en communiquant, à l'appui de sa demande d'intervention,

- i) les copies d'écran justifiant de l'Anomalie, ii) le descriptif des manipulations ayant précédé la survenance de celle-ci, iii) une copie complète des données et des résultats fournis par sa version du Progiciel, ainsi iv) qu'avec les commentaires tendant à démontrer la défectuosité, et ce, afin de permettre à FASTMAG de préparer, si nécessaire, les éventuelles modifications de programmes avant son intervention.

Le Client s'engage à

- effectuer, préalablement à toute intervention de FASTMAG, que ce soit par télémaintenance ou par intervention sur site, toutes les sauvegardes nécessaires,
- fournir à FASTMAG les informations recueillies auprès des tiers dont l'intervention est nécessaire,
- mettre les matériels et logiciels à la disposition de FASTMAG pour les besoins de l'intervention.

### 4.2 Exclusions

Les interventions de FASTMAG dues à l'une des causes suivantes ne sont pas comprises dans les services de support et donneront, par conséquent, lieu à facturation supplémentaire aux tarifs de FASTMAG en vigueur :

- utilisation du Progiciel non conforme à sa Documentation,
- non-respect par le Client des prescriptions d'installation, ou inobservation des spécifications d'environnement,
- modification, révision, changement ou entretien du Progiciel par d'autres personnes que les préposés de FASTMAG sauf autorisation expresse écrite,
- changement des logiciels du constructeur implantés sur la configuration, difficilement, peu ou non compatible avec le Progiciel ;
- refus de la part du Client d'accepter une nouvelle Mise à jour/Version proposée par FASTMAG. Il appartient au Client de mettre en œuvre les Mises à jour fournies par FASTMAG, au fur et à mesure de leur fourniture ; à défaut FASTMAG ne sera pas tenue de corriger les Anomalies dont la correction est déjà assurée dans une mise à jour, voire ne sera pas tenue de fournir ses services de support, ainsi que cela est précisé aux Conditions Particulières de support,
- pannes ou dysfonctionnements affectant le système d'exploitation du matériel sur lequel le Progiciel est installé ou le matériel lui-même, lorsqu'il n'est pas fourni par FASTMAG, ou plus généralement l'environnement dans lequel le Progiciel est exploité, alimentation électrique comprise, lorsqu'il n'est pas fourni par FASTMAG
- modifications par le Client du Progiciel,
- sollicitation trop fréquente de l'assistance téléphonique, dénotant une formation insuffisante des utilisateurs,
- interventions liées aux logiciels tiers.

Sont également exclues toutes opérations qui ne rentrent pas directement dans les services décrits à l'article 4.1, tel que notamment :

- adaptations rendues nécessaires par la modification à l'initiative du Client, de l'environnement d'exploitation du Progiciel,
- modification rendant nécessaires de nouveaux développements de fonctionnalités,
- formation au téléphone,
- tout recueil d'information auprès de tiers permettant de procéder à l'installation.

## 5. Conditions relatives aux Services hébergés

Ces conditions sont applicables lorsque le Client opte pour l'option Services hébergés, comme spécifié à la Proposition commerciale.

### 5.1 Utilisation des Services hébergés

Le Progiciel est installé sur les serveurs de FASTMAG, auxquels le Client accède à distance.

Le Client utilisera les Services hébergés conformément aux instructions et politiques raisonnables établies périodiquement par FASTMAG et communiquées au

Client. Le Client utilisera les services exclusivement pour les besoins de sa gestion interne, dans la limite des droits concédés au Client au titre de la Licence, tels que décrit dans la Proposition Commerciale. Le Client maintiendra ses systèmes, équipements et environnements techniques internes en conformité aux pré-requis communiqués périodiquement par FASTMAG (et disponibles sur demande) afin que FASTMAG puisse fournir les Services hébergés.

FASTMAG s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de sa plateforme permettant l'accès et l'utilisation des Services hébergés dans les plages définies aux présentes.

Toutefois, FASTMAG se réserve le droit de restreindre totalement ou partiellement l'accès aux Services hébergés afin d'assurer la maintenance de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre, sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque préjudice. Dans la mesure du possible, FASTMAG s'efforcera de ne pas rendre indisponible le Progiciel pendant un temps excessif.

## 5.2. Droits d'accès et d'utilisation des Services hébergés

FASTMAG concède au Client, pour la durée du présent contrat, les droits d'accès des Services hébergés mis à disposition du Client, uniquement pour les besoins internes de gestion du Client, dans la limite du nombre d'utilisations simultanées autorisées défini dans la Proposition commerciale.

Ces droits d'accès et d'utilisation sont personnels, non exclusifs, non cessibles et non transférables.

Toute autre utilisation, et notamment toute mise à disposition à des tiers, y compris à titre gratuit, est strictement interdite.

FASTMAG se réserve la faculté d'assortir le Progiciel d'un dispositif technique susceptible d'empêcher tout usage dudit Progiciel non expressément autorisé au titre des présentes. En outre, le Client donne son autorisation à FASTMAG pour réaliser les audits de contrôle par télémaintenance.

Pour les Services hébergés auxquels certains employés ou autres utilisateurs autorisés du Client tels que visés aux présentes conditions (« Utilisateurs ») peuvent accéder, le Client veillera à ce que les utilisateurs satisfassent aux conditions d'utilisation applicables. FASTMAG se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre l'accès d'un Utilisateur aux Services hébergés si FASTMAG estime raisonnablement que ledit Utilisateur n'a pas respecté les conditions d'utilisation applicables ou utilise les Services hébergés d'une façon inappropriée. FASTMAG n'a toutefois aucune obligation de procéder à une vérification systématique des conditions d'utilisation des Services hébergés par les Utilisateurs. Le Client prendra les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des noms d'Utilisateur et des mots de passe permettant l'accès aux Services, de manière à éviter toute intrusion de tiers sur les plateformes hébergées de FASTMAG.

## 5.3 Qualité générale des Services hébergés

FASTMAG réalisera tous les efforts raisonnables pour assurer une disponibilité des Services hébergés au Client.

FASTMAG ne saurait en revanche être tenue pour responsable de la fiabilité, ni de la disponibilité des lignes de communication utilisées par le Client pour accéder aux Services hébergés. Le Client est informé de la nécessité de disposer de lignes de

télécommunication fiables pour accéder aux Services hébergés.

## 5.4. Traitement des données

### Données à caractère personnel

Si les données transmises aux fins d'utilisation des Services hébergés comportent des données à caractère personnel, le Client garantit à FASTMAG qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la réglementation en matière de données à caractère personnelle, et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait des dites données à caractère personnel.

A ce titre, le Client garantit FASTMAG contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données à caractère personnel seraient reproduites et hébergées via le Service hébergé.

Par ailleurs FASTMAG, en sa qualité de sous-traitant au sens de la réglementation, ne peut agir que sur instructions du Client. FASTMAG s'engage, à cet égard, à respecter les conditions de traitement des données auxquelles il aura accès dans le cadre de l'exécution des Services au titre du Contrat.

Spécialement, FASTMAG s'engage au cours du Contrat et au-delà, à ne pas exploiter pour son propre compte, céder et/ou louer à tous tiers les données à caractère personnel collectées ou auxquelles il aura pu avoir accès dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Conformément à la réglementation applicable relative aux transferts des Données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers qui n'assurent pas un niveau adéquat de protection des données, le Client, FASTMAG et le sous-traitant de second rang signeront, le cas échéant et si nécessaire, une convention de transfert de Données à caractère personnel assurant un niveau de protection adéquat au sens de la réglementation.

Il est précisé entre les Parties que si des exigences spécifiques résultant du traitement de données à caractère personnel accroissent la charge de travail de FASTMAG, les Parties conviendront d'un avenant pour envisager les conditions, notamment financières, de cette extension.

A toutes fins utiles, FASTMAG s'engage à informer le Client dans le cas où les données du Client seraient délocalisées dans un pays autre que la France, ainsi que dans l'hypothèse où FASTMAG aurait recours à un nouveau sous-traitant.

### Exploitation des données

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services hébergés. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les données et contenus.

En conséquence FASTMAG dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit FASTMAG à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie. Le Client demeure le seul propriétaire des données émises par ce dernier et transitant par les Progiciels.

### Sécurité des données

FASTMAG fera ses meilleurs efforts pour préserver l'intégrité et la confidentialité des données contenues dans les Services hébergés.

Les contrôles mis en place par FASTMAG consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des Anomalies ainsi que l'information du Client relativement à tout risque de non-conformité associée.

## 6. Conditions financières

### - Licence Progiciel

En contrepartie du droit d'utilisation du Progiciel, le Client règle à FASTMAG une redevance forfaitaire dont le prix est fixé dans la Proposition commerciale.

Sauf dispositions contraires expressément prévue dans la Proposition commerciale, la redevance est facturée dans son intégralité à la mise à disposition du Progiciel dans sa version standard.

### - Droit d'usage mensuel

En contrepartie du droit d'utilisation du Progiciel, le Client règle à FASTMAG une redevance mensuelle dont le prix est fixé dans la Proposition commerciale.

Sauf dispositions contraires expressément prévue dans la Proposition commerciale, la première redevance mensuelle du droit d'usage du Progiciel est due dès la mise à disposition du Progiciel, nonobstant les services à réaliser.

Par la suite, la redevance mensuelle de droit d'usage du Progiciel est due mensuellement et payable trimestriellement, en début de mois, terme à échoir.

A défaut de paiement de ladite redevance dans les délais contractuels, FASTMAG pourra, outre l'application des Conditions Générales relatives aux retards de paiement ou des dispositions relatives à la résiliation du Contrat, suspendre de plein droit le droit d'usage du Progiciel jusqu'à complet paiement de ladite redevance.

La redevance mensuelle de droit d'usage sera révisée annuellement conformément aux dispositions de l'article « révision des prix » des Conditions Générales.

Il est précisé que le prix de l'exécution des services de Support et d'accès aux Services hébergés, est inclus dans la présente redevance de « Droit d'usage mensuel ».

## 7. Durée

Les présentes Conditions Particulières entrent en vigueur à compter de la date de la signature par les parties de la Proposition commerciale, pour une durée indéterminée. Le Client pourra résilier le Contrat à tout moment, moyennant le respect d'un préavis d'au moins 1 (un) mois par LRAR, et le Contrat prendra fin le dernier jour du mois de fin du préavis. FASTMAG pourra résilier le Contrat moyennant le respect d'un préavis d'au moins 6 (six) mois par LRAR et le Contrat prendra fin le dernier jour du mois de fin du préavis.

## 8. Résiliation

En cas de résiliation, et quelle qu'en soit la cause, le Client devra cesser d'utiliser le Progiciel, restituer la totalité des éléments constituant le Progiciel en sa possession, et en cas d'installation « on premise », désinstaller l'ensemble du Progiciel de ses machines (copie de sauvegarde incluse) et en justifier par déclaration sur l'honneur de son mandataire social. FASTMAG est autorisée de droit à venir vérifier la réalité de cette désinstallation à tout moment sans préavis.