

Conditions Spécifiques

Intégration, maintenance et prestations associées

1. DEFINITIONS

Connaissances antérieures désigne tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle, qui sont incorporés aux Livrables et/ou sont fournis pour répondre aux besoins du Client dans le cadre des Services et qui appartiennent au Prestataire ou à un tiers, qui ont été réalisés dans un cadre extérieur et indépendamment du Contrat, à l'exclusion de tout Logiciel).

Constructeur désigne le constructeur, le fabricant ou le producteur d'un matériel.

Descriptif du service désigne le ou les documents du Prestataire décrivant les conditions opérationnelles de fourniture du Service.

Éditeur désigne l'éditeur d'un Logiciel.

Équipement Client désigne un équipement matériel et/ou logiciel dont le Client est propriétaire ou sur lequel il déclare disposer de l'ensemble des droits nécessaires son utilisation dans le cadre de la fourniture du Service. Un Produit peut être un Equipement Client lorsque le Prestataire le fournit au Client dans le cadre des Conditions Spécifiques « Vente de Matériel et Concession de Licence ».

Équipement désigne tout Equipement fourni par le Prestataire au Client dans le cadre d'un Service et dont la propriété reste celle du Prestataire. Le Prestataire sera responsable de sa mise à disposition aux Sites convenus avec le Client. Pour les Sites où cette mise à la disposition du Client est impossible, une solution alternative, telle que la revente d'équipement, devra être envisagée par les deux Parties.

Intégration désigne les actions d'installation physique, la connexion, le paramétrage le déploiement et la Mise en Service d'un Equipement, un Equipement Client, sur un Site conformément aux stipulations du Contrat.

Infogérance désigne les prestations spécifiquement décrites comme telles dans la Documentation Spécifique et pouvant notamment comporter des services d'exploitation, de supervision, de support, et de la gouvernance autour d'Equipements Client ou Equipement (appartenant au Prestataire).

Livrable désigne les travaux, tels que documentation, étude et/ou développement informatique, réalisés par le Prestataire pour le Client, listés dans la Documentation Spécifique et dont la remise au Client est prévue dans le cadre du Contrat, à l'exclusion de tout Logiciel et de toute Connaissance Antérieure. Le Livrable est dit Spécifique s'il a été réalisé exclusivement pour le Client.

Maintenance désigne l'ensemble des actions et/ou résultats permettant de rétablir un Equipement Client dans un état spécifié ou en mesure d'assurer un service tel que déterminé au Contrat, telle que de la Maintenance Curative et/ou Maintenance Évolutive et/ou le cas échéant Maintenance Préventive. La Maintenance concerne (i) pour un matériel la réparation ou remplacement d'un équipement défectueux et (ii) pour un logiciel la mise à disposition de correctifs logiciels (patches). La Documentation Spécifique détaillera la ou les maintenances commandées.

Maintenance Curative désigne les actions ayant pour objet la remise en état de fonctionnement d'un Equipement Client à la suite d'une Anomalie (selon la définition donnée dans la Documentation Spécifique) ou la mise en œuvre d'une Solution de Contournement (définie comme la solution mise en œuvre par le Prestataire lorsqu'une Anomalie a été correctement identifiée mais pour laquelle aucune correction définitive ne peut être fournie immédiatement).

Maintenance Évolutive désigne la prestation proposée au Client garantissant la livraison de Mises à Jour de tout ou partie d'un Equipement Client.

Mise en Service désigne les opérations concluant l'installation et permettant l'activation et l'utilisation de l'Équipement, l'Équipement Client. Pour un Site donné, la fin de la Mise en Service est matérialisée par la signature par les Parties d'un procès-verbal de recette. Les dispositions relatives à la recette sont décrites à l'article 5.3

Mise à Jour désigne toute version successive d'un logiciel comportant soit des corrections d'Anomalies, soit des améliorations techniques et/ou de fonctionnalités, fournies par le Prestataire dans le cadre de la garantie et/ou de la Maintenance.

Site désigne les locaux dans lesquels les Services seront fournis au Client le cas échéant.

Territoire désigne le territoire Français pour la fourniture des Services tel que précisé le cas échéant dans la Documentation Spécifique ou la Commande.

2. OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques définissent, en complément des Conditions Générales, les termes et conditions particuliers selon lesquels le Prestataire fournit les Services au Client. Les Services sont décrits dans leurs Documentations Spécifiques associées et/ou dans la Commande par lequel le Service est commandé.

Les présentes Conditions spécifiques couvrent les typologies de services suivantes : (i) prestations d'Intégration d'Équipement, d'Équipement Client ainsi que (ii) prestations informatiques associées (i.e. support, maintenance, infogérance, exploitation,...). Les typologies de prestations suivantes sont expressément exclues du champ d'application de ces Conditions Spécifiques: assistance technique, service de revente de matériels et de concession de licences, fourniture de service en mode SaaS, ainsi que les services de développements spécifiques réalisés en dehors de l'intégration d'une solution, ces prestations relevant d'autres Conditions Spécifiques.

3. COMMANDE DES SERVICES

Toute fourniture de Service est subordonnée à l'émission d'un Bon de Commande conforme à la Documentation Spécifique. Sauf stipulations dérogatoires prévues dans la Documentation Spécifique du Service concerné, les Commandes sont fermes et ne peuvent faire l'objet de modification ou d'annulation.

4. CONDITION DE PRIX, DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

La Documentation Spécifique précise les conditions relatives au prix, à la révision du prix et à la facturation du Service concerné.

Sauf stipulations dérogatoires dans la Documentation Spécifique concernée :

- les prix des Services évoluent annuellement à la date anniversaire du Contrat selon la révision de l'indice Syntec, et
- les prix sont forfaitaires et l'échéancier de facturation est le suivant :
 - o pour les Services non récurrents : facturation de 30% à la commande et de 70% à la recette
 - o pour les Services récurrents : facturation périodique annuelle terme à échoir.

5. CONDITIONS D'EXECUTION DES SERVICES

5.1 Obligation générales

Le Prestataire s'engage à délivrer les Services dans les conditions établies par le Contrat.

Les détails liés à l'exécution de chaque Service sont décrits dans la Documentation Spécifique du Service concerné et/ou la Commande.

5.1.1 Concernant les Equipements, les Equipements Client :

Avant que le Prestataire n'intervienne sur les Equipements ou les Equipements Client, le Client s'engage à procéder à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble des données et Logiciels et applications contenus le cas échéant dans ces derniers, la responsabilité du Prestataire n'étant pas engagée au titre d'éventuelle perte de ces éléments.

a- En cas de prestations en lien avec des Equipements Client :

Le Client fait son affaire personnelle des conséquences que peut avoir l'intervention du Prestataire sur les Equipements Client (à l'exception des Produits), notamment sur l'étendue de la garantie ou du service après-vente dont il bénéficie de la part du fabricant/fournisseur des Equipements Client.

Le Client déclare et garantit au Prestataire être titulaire des droits de propriété intellectuelle attachés aux Equipements Client sur lesquels le Prestataire est amené à intervenir dans le cadre de l'exécution des Services. A défaut, le Client déclare et garantit au Prestataire de disposer des licences nécessaires sur ces droits pour sa propre utilisation ainsi que celle du Prestataire dans le cadre de l'exécution des Services.

b- En cas de prestations en lien avec des Equipements :

Le Client s'engage à utiliser l'Équipement en professionnel précautionneux en respectant notamment les instructions disponibles ou données par le Prestataire ainsi que la documentation associée le cas échéant.

Le Client s'interdit d'effectuer ou de faire effectuer toute intervention sur les Equipements par d'autres personnes que les personnels autorisés par le Prestataire. Par intervention on entend le déplacement de tout ou partie de l'Équipement, toute modification de l'Équipement, tout ajout de logiciels ou toute adjonction de matériels à l'Équipement, toute réparation et programmation ainsi que de masquer ou d'enlever les plaques d'identification apposées sur l'Équipement.

Dans le cas d'un contrat de maintenance souscrit avec un tiers sur des éléments connexes aux Equipements inclus dans le périmètre de la Commande, le Client a l'obligation d'informer au préalable le Prestataire des dates et contenus des interventions prévues par le mainteneur tiers et de toutes modifications en résultant, notamment modifications de paramètres ou bien adjonctions matérielles.

Les risques de perte ou de détérioration de l'Équipement tout comme la responsabilité pour les dommages qu'ils pourraient occasionner sont transférés au Client dès leur réception par ce dernier, sauf si ces dommages résultent d'un vice caché de l'Équipement. En conséquence le Client s'engage à souscrire à une police d'assurance couvrant les risques susvisés ainsi qu'en cas de vol le remplacement du matériel à l'identique valeur à neuf. Le client s'engage à informer le Prestataire de tout dommage survenu sur l'Équipement et lui permettra un libre accès à l'Équipement moyennant un préavis raisonnable.

5.1.2 Concernant le Site / local du client :

Le Prestataire ne procède aux Services sur Site que si le Site est conforme aux spécifications et caractéristiques transmises par le Prestataire et aux conditions définies par les constructeurs et Editeurs des Equipements, des Equipements Client. Il appartient au Client de procéder, à ses frais, à l'éventuel ajustement ou mise en conformité des Sites avant le démarrage des Services.

Le Client s'engage à respecter le délai de mise à disposition des Sites éventuellement précisé dans la Commande. De même, le Client s'engage à donner accès au Prestataire ainsi qu'aux employés, sous-traitants et fournisseurs autorisés de ce dernier (et le cas échéant aux Constructeurs et Editeurs), aux Sites, pendant les Jours et Heures Ouvrés et pendant les jours et Heures Non Ouvrés avec un préavis raisonnable, dans le respect des procédures d'accès et de sécurité des Sites, afin d'effectuer toute intervention nécessaire dans le cadre des Services. Avant toute intervention sur Site par le Prestataire ou les sous-traitants et fournisseurs autorisés de ce dernier, le Client communiquera au Prestataire les conditions d'accès aux Sites ainsi que les règlements intérieurs et d'hygiène et de sécurité applicables dans lesdits Sites. Le Prestataire s'engage à s'y conformer et à les faire respecter par son personnel, ses sous-traitants et fournisseurs autorisés et ce pendant toute la durée du Contrat. Le Client ne pourra ni invoquer un manquement du Prestataire à une de ses obligations contractuelles ni mettre en œuvre quelconques pénalités en cas d'inaccessibilité du Site ou en cas de règle d'accès à un Site incompatible avec les engagements prévus au Contrat. Dans le cas où Le Prestataire ou ses sous-traitants ne pourraient accéder au Site en raison du Client, le Prestataire pourra facturer au Client tous frais de déplacement et autres frais justifiés.

5.1.3 Concernant les Heures d'exécution des Services

Les Services peuvent être réalisés en Heures ouvrées et/ou le cas échéant en Heures non ouvrées selon le type de Services souscrit par le Client, dans la Commande. La définition des Heures ouvrées figure en Annexe « Descriptif de service » du Service concerné.

Dans le cas où la Commande ne comprend que des Services en Heures ouvrées, le Client pourra le cas échéant, à tout moment et selon ses besoins et sous réserve d'un préavis raisonnable, demander au Prestataire de réaliser les Services également en Heures non ouvrées. Dans cette hypothèse, les Services en Heures non ouvrées feront l'objet d'un devis spécifique adressé au Client et d'une facturation additionnelle.

5.1.4 Concernant les conditions relatives à la sécurité informatique

Le Prestataire rappelle au Client les points suivants :

- Sauf stipulations contraire dans la Documentation Spécifique concernée, le Client est responsable de la politique de sécurité de ses Equipement Clients, Produits, réseaux, machines virtuelles, Logiciels, Données, et de toute procédure concernant la réaction aux failles de sécurité et aux attaques ainsi que de l'utilisation des Services. En conséquence ; Le Prestataire ne peut exercer de contrôle sur les actions qui pourraient transiter par son Service et ne peut être responsable des conséquences liées à une utilisation abusive voire frauduleuse du Service ;
- Le Prestataire recommande au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Client et/ou d'éventuelles intrusions ;
- Le Prestataire recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses Equipements ;
- Le Prestataire recommande au Client l'adhésion à une assurance de type « Malveillances informatiques et fraudes ».

La Documentation Spécifique pourra préciser tout autre prérequis s'imposant au Client dans la fourniture du Service.

5.1.5 Concernant les limites de Service

Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire sera déchargé de ses obligations dans les cas suivants :

- une utilisation par le Client ou un tiers des Equipements, Equipements Client, Produits ou des accessoires non conforme aux prescriptions d'utilisation associées,
- modification des Equipements ou des Equipements Clients par le Client ou un tiers sans l'accord explicite du Prestataire,
- modification ou évolution des matériels/logiciels sous responsabilité du Client en lien avec les Equipements ou les Equipements Clients dans le périmètre du Service,
- interruption de service due à des travaux programmés par le Client ou un tiers,
- pour la maintenance, délai de mise à disposition par le constructeur/éditeur d'une Mise à Jour, ou d'une Mise à Niveau et de sa mise en œuvre par le Client ou un tiers,
- si l'incident relève de la responsabilité du Client (le ticket d'incident est dans ce cas clôturé),
- dommages dus à la foudre,
- cas de vandalisme/génie civil,
- aménagement ou modification du Site du Client, de la distribution ou du système de câblage, ainsi que par les perturbations électromagnétiques diverses (notamment autres réseaux Wifi),
- Non-conformité de l'installation électrique du Client.

5.2 Conditions spécifiques en fonction du service concerné

a. Pour le Service d'Intégration

Les Parties s'engagent à respecter le calendrier d'exécution des Services, tel que défini dans la la Documentation Spécifique et/ou la Commande. Toute évolution du calendrier devra faire l'objet d'un accord préalable entre les Parties. Cependant, tout retard / décalage de planning qui ne serait pas causé par le Prestataire –y compris en cas de retard de livraison d'un Equipement Client- sera répercuté aux frais du Client sur le calendrier d'exécution des Services et le Prestataire ne saurait être responsable de l'éventuel décalage (y compris lié au délai nécessaire à la démobilisation et à la remobilisation du

personnel du Prestataire le cas échéant) et/ou retard par rapport au planning prévu dans la Commande. En cas de retard / décalage de planning en raison d'un acte ou d'une omission du Client le Prestataire pourra facturer au Client tous frais de voyage, de déplacement et autres frais justifiés, ainsi que le temps passé pour la mise en service infructueuse.

b. Pour le service de Maintenance

Les engagements du Prestataire au titre de la prestation de maintenance ne portent que sur la liste exhaustive des Equipements Client ainsi que des Produits et des numéros de série associés ou numéros de licences tels que décrits dans la Commande, à l'exclusion de tout autre matériel ou Logiciel (LAN, lignes téléphoniques, sécurité, serveurs...), quand bien même ceux-ci seraient connectés aux Equipements, Equipements Client ou aux Produits.

La maintenance des Equipements inclut la maintenance des pièces, la main-d'œuvre et les frais de déplacement.

Avant de signaler une interruption ou une défaillance du Service au Prestataire, le Client doit s'assurer au préalable que le défaut ne se situe pas sur les équipements qui ne sont pas couverts par la prestation de maintenance.

Toutes les interventions de maintenance ou d'exploitation du Prestataire consécutives à des incidents, dommages ou dysfonctionnements ayant pour origine une des limitations de fourniture de service prévues aux présentes seront facturées en sus au Client. Cette facturation comprend notamment les frais de déplacement et les autres frais justifiés, le temps passé au taux horaire du Prestataire ou de ses sous-traitants ainsi que les éventuels frais de remise en état.

c. Pour les services d'Exploitation et/ou d'autres services opérationnels

Si la Commande, pour un Service concerné, inclut ce type de prestations, le Prestataire les exécutera dans les conditions décrites en Annexe « Descriptif du Service » du Service concerné

5.3 Procédure de recette

La recette a pour objet d'établir la conformité du Service, de l'Equipement ou de l'Equipement Client par rapport aux spécifications décrites dans le Contrat.

Lorsque la fourniture d'un Service nécessite la réalisation d'une recette et sauf stimulations dérogatoire dans la Documentation Spécifique concernée, le Prestataire émettra un procès-verbal de recette du Service qu'il adressera au Client, qui disposera d'un délai de 8 Jours, à compter de la date d'émission de ce procès-verbal de recette pour :

- réaliser hors production les tests de recette (le cas échéant conformément au cahier de test validé entre les Parties)
- prononcer la recette sans réserve en retournant au Prestataire le procès-verbal de recette dûment signé, ou
- prononcer la recette avec réserve(s) en précisant sur le procès-verbal de recette signé, la nature et la raison de la (des) réserve(s) résultant d'une non-conformité du Service par rapport aux spécifications décrites dans le Contrat. Toute autre réserve sera considérée comme irrecevable. Le Prestataire disposera alors d'un délai à convenir entre les Parties pour apporter la (les) correction(s) nécessaire(s). Au-delà de ce délai, les Parties conviendront d'une solution dans les meilleurs délais.

À défaut de manifestation du Client dans le délai de 8 Jours susvisé, ou en cas d'utilisation à des fins opérationnelles par le Client, la recette de ce Service sera réputée acceptée sans réserve et l'utilisation à des fins opérationnelles sera réalisée aux risques du Client.

Si le Service fait l'objet d'un découpage en lots et/ou phases prévoyant une procédure de recette de ledit lot/ phase, les dispositions du présent article s'appliquent pour chaque lot et/ou phase.

Lorsque la Commande porte à la fois sur un service d'intégration et un service associé de maintenance, le service de maintenance démarrera au prononcé de la recette du service d'intégration.

Dans le cadre d'un Service de Maintenance, la clôture du ticket a valeur de recette.

Les présentes dispositions pourront être complétées ou dérogées dans la Documentation Spécifique.

5.4 Personnel du Prestataire

5.4.1 Le Prestataire rémunère, forme et dirige sous sa seule responsabilité le personnel qu'il désigne pour l'exécution des Services. Il est notamment seul responsable de la définition du type de profil requis et de la désignation du nombre de membres de l'équipe qu'il affecte à l'exécution des Services. Il s'engage ainsi à affecter un personnel disposant de l'expertise et des compétences requises, disponible et en nombre suffisant pour assurer la bonne exécution des Services.

5.4.2 Ce personnel agira exclusivement sur les instructions et sous la responsabilité du Prestataire. L'ensemble du personnel du Prestataire affecté en tout ou partie à la réalisation des Services reste, en toutes circonstances, sous la seule autorité hiérarchique et disciplinaire du Prestataire qui en assure seul la gestion administrative et sociale.

5.4.3 A ce titre, le Prestataire se réserve le droit de disposer de son personnel intervenant dans la réalisation des Services, notamment lorsque la législation du travail l'impose (ex : élection de représentants du personnel, visite médicale etc.) et lorsque l'accomplissement normal du contrat de travail de ce personnel le rend nécessaire (ex : formation etc.).

5.5 Remplacement

Chaque Partie est libre de remplacer un de ses personnels affectés à l'exécution du Contrat sous réserve de ne pas perturber le bon déroulement des Services. En cas d'indisponibilité et/ou de remplacement d'un membre de l'équipe du Prestataire, celui-ci prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer la continuité des Services et ne pas perturber pas le bon déroulement des Services.

5.7 Maintien de qualité du Service

Pour assurer le maintien de la qualité d'un Service, le Prestataire peut être amené à :

- réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement dudit Service et s'efforcera, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client. Dans l'hypothèse où ces travaux seraient susceptibles d'avoir des conséquences sur la fourniture du Service au Client, le Prestataire s'engage à prévenir le Client au minimum deux (2) jours calendaires avant la date d'intervention, par tous moyens, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service. Si le Service dont bénéficie le Client est seul susceptible d'être affecté par les travaux, le Prestataire convient avec lui de la plage horaire d'intervention. Les interruptions de service dues à des travaux programmés ne sont pas considérées comme incidents et ne pourront pas engager la responsabilité du Prestataire ni faire l'objet de pénalités au titre des engagements de qualité de service du Prestataire
- remplacer, temporairement ou définitivement, s'il estime que l'évolution technique le rend nécessaire, sans modifier les prestations de maintenance, tout ou partie des Equipements par d'autres remplissant les mêmes fonctions et présentant des qualités similaires sans que le Client puisse s'y opposer

6. RESPONSABILITE

Outre les cas d'exclusion prévus dans les Conditions Générales Orange Business Services et dans la Documentation Spécifique du service concerné, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée :

- en cas de dysfonctionnement ayant pour origine des ressources matérielles et/ou logicielles informatiques autres que celles utilisées dans le cadre de la fourniture du Service par le Prestataire,
- en cas de dommages qui résulteraient des anomalies ou des défauts des logiciels et solutions de tiers non fournis par le Prestataire à l'occasion de la prestation, de même que l'arrêt des mises à jour, assistances et supports des mêmes logiciels,
- en cas d'éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet,
- en cas de détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client, non imputable au Prestataire.
- en cas de conditions ou restrictions apportées au Service conformément à l'article 5.

7. DUREE DES COMMANDES/ DUREE DU CONTRAT

Le Contrat est conclu à compter de la date de l'acceptation du Bon de Commande par le Prestataire pour la durée du Service indiquée dans la Commande.

Cette durée ne peut être inférieure à la durée minimale ayant participé à l'élaboration du prix du Service, sauf dispositions contraires.

8. SUSPENSION- RESILIATION

8.1 Suspension du Service

Le Prestataire pourra suspendre un Service en informant le Client dans les meilleurs délais, pour des raisons de sécurité, de maintenance d'un outil qui est nécessaire à la fourniture du Service, de demande ou décision d'une autorité judiciaire ou administrative. La suspension ne sera pas considérée comme un incident et ne pourra pas faire l'objet d'une résiliation pour manquement ou faire l'objet de pénalités au titre des engagements de qualité de service du Prestataire, et le Prestataire ne pourra être tenu responsable des éventuels préjudices subis par le Client.

Par ailleurs, le Prestataire pourra suspendre tout ou partie de l'exécution de tout ou partie d'un Service par notification écrite au Client en cas de violation des obligations incombant au Client, et, en particulier en cas de non-paiement de tout ou partie d'une facture.

Pendant la durée de suspension, et selon les causes identifiées, le Prestataire peut continuer de facturer le Service.

8-2-Résiliation

Par dérogation de l'article 5.2 des Conditions Générales, dans l'hypothèse où le Client n'a pas respecté les prérequis à sa charge pour le Service concerné, le Prestataire pourra résilier le Contrat du Client pour le Service concerné, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours calendaires, sans qu'une quelconque pénalité ou indemnité ne soit due au Client et sans préjudice des autres droits à la disposition du Prestataire.

8.3 Conséquences de la résiliation de tout ou partie du Contrat

En complément de l'article 5.5 des Conditions Générales, les sommes dues par le Client sont les suivantes :

- si le Contrat est résilié avant la date prévue de Mise en Service, le Client sera redevable au minimum des frais engagés pour le Service concerné.
- si le Contrat est résilié après la Mise en Service et avant la fin de la durée du Service concerné, les indemnités de résiliation suivantes seront facturées par le Prestataire au Client, sauf si la résiliation est motivée par un manquement de la part du Prestataire, au montant total de la Commande.

9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Sauf stipulation dérogatoire dans la Documentation Spécifique du Service concerné, le Prestataire concède à titre non exclusif (à titre exclusif pour le Livrable Spécifique) au Client le droit, non cessible et non transférable, d'utiliser ou faire utiliser les Livrables, par tout moyen et sous toutes formes, pour les besoins d'utilisation exprimés au Contrat et/ou découlant de l'objet des Services.

Ces droits comprennent :

- l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction et de représentation tels que les droits de dupliquer, de charger, d'afficher, de stocker, d'exécuter, d'adapter, d'arranger, de corriger, de traduire, d'incorporer ainsi que le droit de communiquer à des tiers les Livrables à des fins non commerciales, notamment à des fins d'information et de promotion,
- à l'exclusion de tout droit de commercialiser tout ou partie des Livrables.

Cette concession vaut pendant toute la durée des droits d'auteur et pour la France, et sous condition résolutoire du paiement du prix des Services.

De même, le Prestataire autorise le Client à utiliser les Connaissances Antérieures strictement nécessaires dans le cadre de l'utilisation des Livrables et uniquement pour les mêmes droits, durée, territoire et finalités d'utilisation que ceux prévus pour les Livrables.

Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation du ou des Service(s), Livrable(s) et/ou Connaissance(s) Antérieure(s) non explicitement accordée au titre du Contrat.

10. SLA

Dès lors que la Documentation Spécifique prévoit expressément que le Service est soumis à des engagements de niveau de service (SLA), le Prestataire s'engage sur la qualité de service dans les conditions définies dans la Documentation Spécifique relative au Service concerné.

Les engagements de qualité de service ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- suspension du Service,
- fait du Client ou négligence du Client,
- fait d'un tiers,
- défaillance d'un composant logiciel, matériel ou de service fourni par un tiers,
- travaux de maintenance programmés,
- incapacité du Prestataire à mettre en œuvre une modification en raison d'informations incomplètes fournies par le Client.

FIN DU DOCUMENT